كيف تحصل على ما تريد

دون أن تطلب

ريتشارد تمبلر

مؤلف سلسلة القواعد التي حققت أفضل مبيعات



المحتويات

الجزء ٢ كن شخصًا يرغب الناس في تلبية طلباته ٤٨

الجزء ٣ ساعدهم على قول نعم ١٢٨

مقدمة

من السهل أن تنظر إلى الدنيا وتعتقد أن الأشخاص الذين يحصلون دائمًا على ما يريدون هم مجرد أشخاص محظوظين، لكن فى واقع الأمر فإن الدور الذى يلعبه الحظ فى هذا الموضوع محدود للغاية. بالطبع هناك أشخاص تكون بداياتهم أفضل من غيرهم، لكننا جميعًا نعرف أناسًا جاءوا من أسر ميسورة الحال ورغدة لكنهم أصبحوا بؤساء، وآخرين بدءوا من الصفر وصنعوا لأنفسهم حياة ناجحة وسعيدة.

إذن ما الفرق بين الأشخاص الذين ينالون فى الحياة ما يتمنون دائمًا وبين الأشخاص الذين يعانون دائمًا؟ حسنًا، إذا تأملت الآخرين (كما أفعل)، فستجد أن بعض الناس يعرفون كيف يحصلون على ما يريدون، بينما لا يعرف الآخرون ذلك. فزوجتى - التى إن لم أجد فيها سمة تميزها، يكفيها ما تتحلى به من تركيز شديد[1] - جاءت من أسرة كريمة لكن الفرق كبير بين ذلك المستوى ومستواها الآن. أحيانًا يقول لها الناس إنها محظوظة بالمستوى المعيشى الذى تعيش فيه وبوظيفتها التى تمكنها من الاهتمام بأولادها على خير وجه، فتجيبهم (بأدب جم لكن بحزم) محظوظة؟ لا علاقة للحظ بهذا الأمر. لقد خططت حياتى لتصبح على هذه الشاكلة.

هذا حقيقى. لطالما علمت زوجتى أنها ترغب فى العيش فى بيت قديم فى الريف مع القطط والكلاب والأطفال وأن تعمل فى وظيفة

[1] هذا نوع من حسن التعبير، وأعتقد أنكم ستغضون الطرف عن استخدامى لهذه العبارة.

تمكنها من الاعتناء بكل هذه الأمور، وسأخبركم عن أمر آخر. قبل أن نلتقى (قبل ثمانى سنوات من ميلاد ابننا الأول) جاءتها فرصة للعمل الحر. وكانت تعلم أنها تريد أن تنجب فى المستقبل، فقالت "هذه هى الوظيفة التى سأحتاج إليها فى يوم من الأيام، عندما تحين فرصة لإنجاب الأطفال"، ومن ثم قبلت الوظيفة. وهكذا يمكنك أن تعرف سبب استيائها عندما يقول لها الناس إنها "محظوظة" بالعمل فى وظيفة تسمح لها بالاهتمام بأطفالها.

ليس هناك شىء مميز فى أسلوب زوجتى؛ فأى شخص بإمكانه فعل ذلك، وأنت أيضًا. دعك من الحظ – إذا قرر الحظ محالفتك لفترة، فهذا رائع، لكن يمكنك الاستغناء عنه. إن الأمر يتعلق فقط بمعرفتك الجيدة لما تريد، ثم معرفة كيفية الحصول عليه. وهذا ما يتناوله هذا الكتاب. هناك اعتقاد خاطئ شائع بأن الأشخاص الذين يتميزون بالجرأة والشجاعة، والجاذبية، والمواجهة هم فقط من بإمكانهم الحصول على ما يريدون، وأعتقد أن هذا يرجع إلى قدرتهم على لىِّ ذراع الآخرين وطلب ما يريدون بصفاقة، وبطبيعة الحال، إذا كنت لا تتمتع بقدر كاف من الثقة بالنفس أو الحزم فقد لا ترغب فى طلب شىء من الآخرين. ويمكننى أن أفهم ما تشعر به بكل تأكيد. فأنت لا ترغب فى وضع الآخرين تحت ضغط، وقد لا ترغب فى أن يرفضوا طلبك. وربما تشعر بالانزعاج من كشف عواطفك للآخرين عند مناقشة الأمور المهمة بالنسبة لك. حسنًا، يمكننا التعامل مع كل ذلك.

اعلم أنك إذا تصرفت بالشكل الصحيح، فغالبًا لن تكون مضطرًا لطلب ما تريد بشكل مباشر، والمهارة تكمن إلى حد كبير فى

الجهد الذى تبذله فى الخفاء لتأهيل نفسك – والمتمثل فى التفكير والتخطيط. فإذا قمت بذلك على نحو صحيح، تكون قد قطعت نصف الطريق.

علاوة على ذلك، يجب أن تجعل الناس ينظرون إليك باعتبارك شخصًا يرغبون فى مساعدته ودعمه. فإذا قدمت نفسك فى صورة شخص إيجابى لطيف، فلماذا يرفض أى شخص مساعدتك دون سبب وجيه؟ حتى إذا كان لدى الناس سبب وجيه لرفض طلبك، فهناك طرق للتعامل مع هذه الحالة أيضًا؛ فهى طرق تساعدهم على الموافقة وقول نعم. إذا كنت غير معتاد على الحصول على ما تريد، فاستعد لتغيير ذلك. قد تستغرق وقتًا لاكتساب هذه المهارات، لكنها جميعًا ممكنة ويمكنك البدء الآن. إذن ما الذى تنتظره؟ إذا كان هذا ما تريده، فهيا بنا نفعله.

ريتشارد تمبلر
Richard.Templar@RichardTemplar.co.uk

الجزء الأول

كن الشخص الذى يحصل على ما يريد

انظر حولك، هل يمكنك رؤية الأشياء التى تمتلكها والأشياء التى لا تمتلكها؟ بالطبع يمكنك ذلك. بعض الناس يأتيهم كل ما يشتهون على طبق من فضة دون أدنى جهد، بينما يحاول الآخرون جاهدين دون أن يحصلوا على أى شىء. كلنا نمر بفترات من الحظ الجيد وأخرى من الحظ العاثر. لكن لماذا يحصل بعض الأشخاص فى أغلب الأحيان على ما يريدون، بينما يكون الحظ العاثر من نصيب الآخرين دائمًا؟

إن الأمر يرتبط إلى حد كبير بك بشكل شخصى. فإذا أرسيت القواعد بشكل صحيح، زاد احتمال حصولك على ما تريد فى معظم الأوقات، ومن ثم قبل أن نتطرق فيما بعد إلى الأساليب التى يمكنك استخدامها، لنبدأ بمعرفة كيفية تعظيم فرص حصولك على أى شىء قررت أن تحصل عليه.



اعرف ما تريد

هذا أمر واضح. لكن انتظر، هل أنت متأكد فعلاً من أنك تعرف بالضبط الشىء الذى تحاول الحصول عليه؟ هل تسعى للحصول على ترقية؟ أو زيادة فى الأجر؟ أو فى حاجة ماسة لأن يعرض عليك أحد الأشخاص وظيفة جديدة فى شركته؟ أو ترغب فى إقناع شريك حياتك بالتقليل من الساعات التى يقضيها فى العمل وقضاء وقت أطول معك؟ أو ترغب فى تكوين أسرة؟

لنأخذ أحد هذه الاحتمالات كمثال، وليكن الحصول على ترقية. حسنًا، هذا هو الهدف. إذن ما مشكلتك؟ إذا عملت باجتهاد معقول، فهناك فرصة للحصول على ما تريد فى نهاية الأمر، فمعظمنا يشق طريقه عبر السلم الوظيفى تدريجيًا، لكنك لم تكن تريد الحصول على ترقية فيما بعد، أنت تريدها الآن، أليس كذلك؟ حسنًا، لماذا لم تقل ذلك؟

وبالمناسبة، ما الوظيفة التى ترغب فى أن تترقى إليها بالضبط؟ وما قدر الأجر الذى تريده؟

أترى، كلما كنت أكثر وضوحًا بشأن الأمر الذى تريده *بالضبط*، كان من السهل استهدافه. وإن لم تكن كذلك، فقد لا تدرك أنك حصلت على ما تريد عندما يصبح فعلاً بين يديك، لنبحث مثال رغبتك فى أن يقلل شريك حياتك من ساعات عمله ليقضى وقتًا أطول معك. هل إذا عاد شريك حياتك إلى البيت مبكرًا يومًا فى الأسبوع، سيحقق لك هذا السعادة؟ هل ستكون قد حصلت على ما تريد؟ قد يكون هذا جيدًا، أو قد ترغب فى أن يعود إلى البيت فى وقت معقول ثلاثة أيام فى الأسبوع، أو كل يوم، أو حتى ليوم واحد لكن يكون فيه مستعدًا للخروج فى المساء.

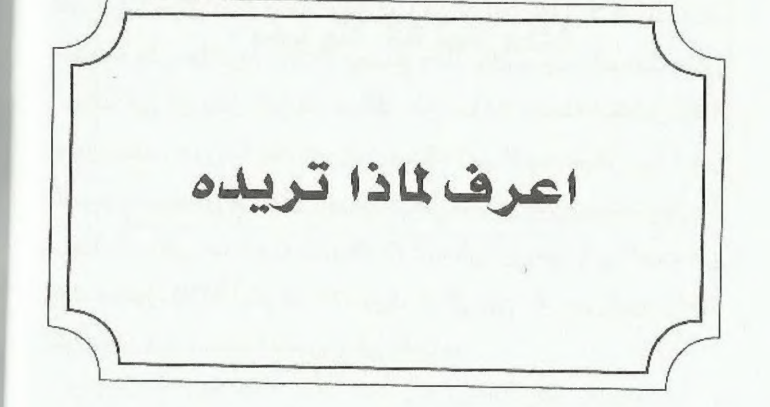
حاول أن تسأل نفسك: "كيف سأعلم أننى حصلت على ما أريد فى هذا الشأن؟ ما الذى سيختلف؟ ما الذى سيتغير؟ كيف ستبدو حياتك؟".

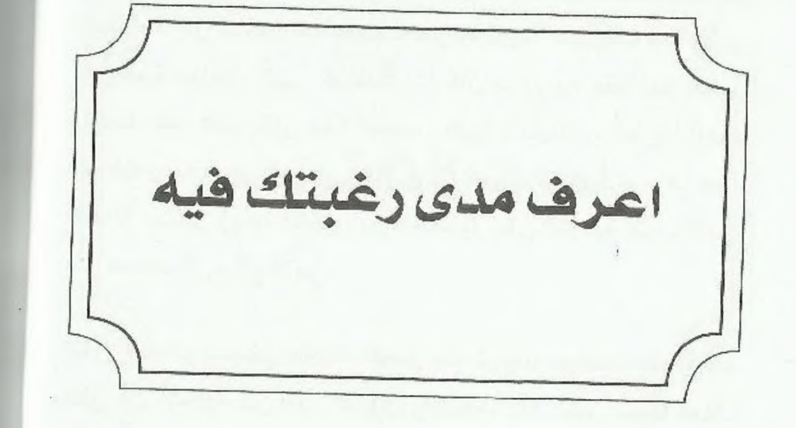
إذن الخطوة الأولى فى سبيل الحصول على ما تريد هى أن تحدد بالضبط ما الذى تريده.

للعد إلى موضوع الترقية. ما الهدف الذى تسعى إليه من ورائها؟ هل رغبةٌ منك فى تقدير الشركة لك؟ أم لتحسن فرصك المهنية عند الانتقال لوظيفة أخرى؟ أم لتفتخر والدتك بك؟ أم لأنك ترغب فى زيادة الأجر المرتبطة بها؟ أم لأنك لا ترغب فى أن يحصل عليها زميلك الذى لا تطيقه؟

هناك سبب للتفكير فى ذلك، فقد يتضح أن ما تعتقد أنك راغب فيه ليس فعلاً ما ترغب فيه. افترض مثلاً أنه قد عرض عليك منصب أكثر هيبة لكن دون زيادة فى الأجر أو زيادة كبيرة فى المسئولية، هل ستكون قد حصلت على ما تريد؟ سيتوقف هذا الأمر على عدة عوامل، أليس كذلك؟ إذا كان ما تريده فعلاً هو تقدير رئيسك لك، فقد يكون هذا المنصب تلبيةً لأمنياتك. أما إذا أردت الترقية رغبة فى راتب أعلى، فإن هذا المنصب لن يفيدك، وفى هذه الحالة ستكون زيادة الأجر دون الحصول على الترقية أقرب كثيرًا إلى هدفك فى واقع الأمر.

لنقل إنك ترغب فى علاقة أفضل مع شريك حياتك. لماذا؟ قد تظن أن الإجابة عن هذا السؤال واضحة، وقد تكون محقًّا فعلاً. فأحيانًا يكون ذلك واضحًا، ولكن فى أحيان أخرى لا ندرك ما نريده بالضبط حتى نتبين السبب وراء رغبتنا فى الحصول عليه. والأشخاص الذين يحصلون على ما يريدون يفكرون جيدًا فى "السبب" وراء رغبتهم فى الشىء. فهم يفكرون فيه جيدًا.





اعرف مدى رغبتك فيه

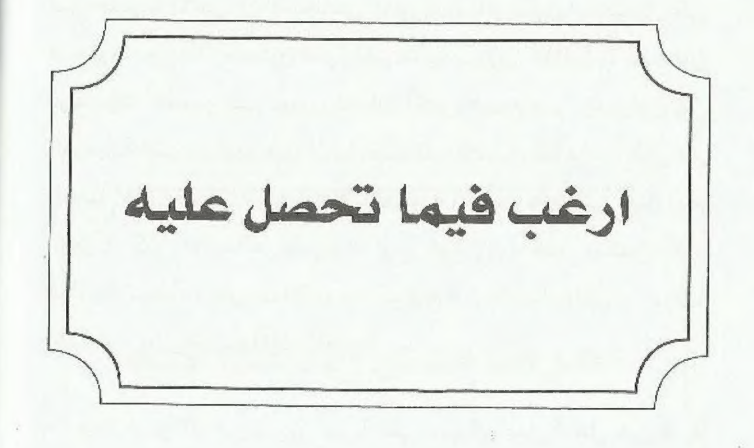
نحن نرغب فى أمور كثيرة. وأنا كذلك[2]. وأتوقع أن هذه حالك أيضًا. لذا من المهم أن تعرف ما تريده حقًّا. أحيانًا نكون مضطرين للمفاضلة بين شيئين واختيار أحدهما، وهو ما يعد أمرًا صعبًا إلا إذا كنت تعلم أين تكمن أولوياتك.

فى حقيقة الأمر، إن الأشخاص الذين يشاع عنهم الحصول على ما يريدون، لا يحصلون فعليًّا على ما يريدون، فغالبًا ما يضحون برغبات أصغر فى سبيل رغبات أكبر. فهم من يتنازلون عن الترقية التى يرغبون فيها لأنها ستتطلب قضاء ساعات أطول فى العمل على حساب الوقت الذى يقضونه مع أسرهم التى تمثل لهم أهمية أكبر - فهذا هو الشىء الذى يرغبون فيه حقًّا، ويكمن ذكاء هؤلاء الأشخاص فى معرفة مدى رغبتهم فى الأشياء التى يريدونها وقدرتهم على ترتيبها وفق الأولوية.

ما مدى رغبتك فى تكوين أسرة على سبيل المثال؟ هل هى قوية لدرجة أن تظل فى بيتك الحالى بدلاً من الانتقال للعيش فى منزل فى منطقة أغلى؟ هل هى قوية لدرجة أن تتخلى عن السفر للخارج فى الإجازات من أجل المستقبل المرتقب؟ هل هى قوية لدرجة أن تؤجل طموحاتك المهنية لبضع سنوات؟

لا يمكن لإنسان الحصول على كل شىء. لذا عليك أن تحسب قدر رغبتك فى الشىء الذى تهدف إليه تحديدًا، وخاصة فيما يتعلق بالأشياء الأخرى التى قد ترغب فيها.

٢ بداية من ماكينة يمكنها اكتشاف أننى أفكر فى فنجان من القهوة وتقوم بإعداده قبل أن ألاحظ أننى أريده.



ارغب فيما تحصل عليه

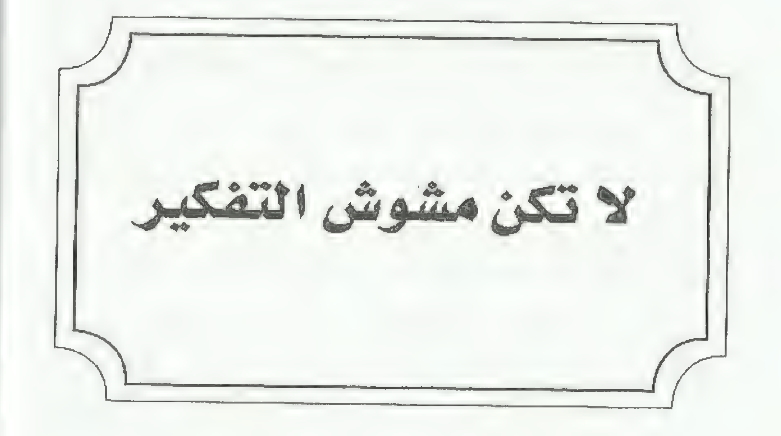
ذهبت إحدى صديقاتى ذات مرة لإجراء مقابلة عمل للحصول على وظيفة. وقد ذهبت فى واقع الأمر لأنها كانت بائسة وأرادت التخلص من جحيم وظيفتها الحالية (وبسرعة). لكنها لم تحصل على تلك الوظيفة التى تقدمت لها وأصيبت بإحباط كبير. ولكن بعد المقابلة التى أجريت معها، قرر الشخص الذى أدار المقابلة وضع خطط لاستحداث دور جديد تمامًا (بالإضافة إلى شغل المنصب الخالى الموجود) كى يتمكن من توظيفها.

وقد مرت عشر سنوات حتى الآن على شغل صديقتى لهذه الوظيفة الجديدة، وسارت الأحوال على نحو جيد طوال هذه المدة، حيث أخذتها هذه الوظيفة فى اتجاه جديد لم تتصوره قبل ذلك مطلقًا، لكنها شعرت أنه مثالى تمامًا بالنسبة لها.

لدىَّ صديق آخر كان معجبًا بامرأة، لكنه فى بداية الأمر استبعد فكرة أن تكون شريكة حياته فى المستقبل لأنها لم تكن مثل خطيبته السابقة، ولم يخفق قلبه لها ولم تنطلق شرارة إعجاب واحدة بها عندما قابلها. وهذه المرأة أصبحت زوجته الآن، وكونا أسرة معًا ويعتبر نفسه أوفر الرجال حظًّا لأن لديه هذه الزوجة الرائعة.

أحيانًا لا تدرك ماذا تريد حتى يتحقق الأمر بالفعل. فلا يمكنك دومًا توقع ما سيأتى فى طريقك. لكن إذا كنت متقبلاً للاحتمالات، ومستعدًّا لأن تجرب وترى ما ستئول إليه الأمور، فقد تأخذك الاحتمالات أحيانًا إلى مكان لم تكن لتتصوره، لكنه مثالى بالنسبة لك. وقد تحصل على شىء ليس بالضبط الهدف الذى تصورته فى البداية، لكن يمكنك أن تقرر أن ترغب فيه بعد الحصول عليه بالفعل.

أنت فقط من سيعرف ما إذا كنت قد حصلت فعلاً على ما تريد أم لا، وأنا هنا لا أحث على قبول خيارات أقل مما تريد. فأنا لا أتحدث عن الحلول الوسط، ولكن أتحدث عن توجهك، وإذا تحقق الهدف منه والمتمثل فى الحصول على وظيفة تستمتع بها أو تكوين علاقة رائعة – فهذا لا يعدو كونه مجرد وجهة نظر بحتة.



إذا أردت شيئًا، فلا بد أن تسعى من أجله، ولست مضطرًّا للتضحية بكل شىء (كما تفعل أحيانًا) للحصول عليه، لكن يجب أن تقرر بعزم أن تفعل شيئًا فى سبيل هدفك. فلا جدوى من إبداء رغبتك فى الإقلاع عن التدخين إذا استمررت فى إشعال السجائر والتفكير فى كم سيكون من الرائع أن تكف عن التدخين. افعل شيئًا حيال ذلك.

أعرف شخصًا لا يمكنه اتخاذ قرار بشأن ما إذا كان سيتناول فنجانًا من الشاى أم من القهوة خلال خمس دقائق. وعادةً ما يستغرق عدة سنوات للانتقال إلى منزل آخر، أو للاستقالة من الوظيفة التى لا يستمتع بها، ومن ثم فليس من المفاجئ أنه لا يحصل غالبًا على ما يريد.

يجب أن تكون حازمًا مع نفسك، فبمجرد تحديد ما تريده، وتحديد السبب وراء رغبتك فى الحصول عليه ومدى رغبتك فيه، عليك أن تتخذ قرارًا بشأن ما إذا كنت ستسعى له أم ستنأى عنه. إن كل ما تحتاج إليه هو الالتزام. وعلى أية حال، إذا كان هذا هو الشىء الذى تريده، فما الذى تنتظره؟

يتميز الأشخاص الذين يحصلون على ما يريدون - بشكل عام - بالحزم. وإذا أردت أن تفعل ذلك دون أن تطلب من أحد، فعليك أن تكون حازمًا مع نفسك أكثر مرتين. حقًّا قد لا يكون السلوك الحازم سمة طبيعية لدينا جميعًا، لكن يمكنك اكتسابه. فقط خض التجربة سريعًا ودون تفكير، وستصبح العملية أسهل فى كل مرة.



إذن كيف ستجعل الأشياء تحدث وتمضي في تحقيق هدفك؟ فالهدف لن يتحقق هكذا من تلقاء نفسه، بل لا بد من عمل قائمة بالأمور اللازم حدوثها من أجل تحقيق هدفك. فإذا كنت لا تعرف هذه الأمور، فكيف ستتأكد من أنها تتحقق بالفعل؟

قد تحتاج إلى أمر ملموس - كاقتراض بعض المال لشراء سيارة جديدة، أو لإقامة حفل الزفاف الرائع الذي تريده، أو تحديد موعد مع رئيس الشركة التي تريد العمل فيها أو العثور على جليسة أطفال نهارية كي تتمكن من الخروج وفعل ما ترغب في فعله. أو ربما تحتاج للتأثير على سلوك شخص ما، أو تشجيعه على تغيير توجهه، وفي هذه الحالة، ما الأمر الذي سيكون مطلوبًا ليغير هذا الشخص وجهة نظره؟ بغض النظر عن الأمور المطلوبة، عليك أن تحددها؛ وإلا فكيف ستجعلها تحدث؟

نعم إن عليك أن تبذل شيئًا لتحصل على آخر، وقد يتمثل قدر كبير من الجهد المطلوب في مجرد التفكير أو شهور من العمل لتطويل الرهق، ولكن مهما بدت الأمور من ظاهرها، فإن الأمور الجيدة لا تأتي بسهولة دون تعب، نادرًا ما يحدث ذلك على أية حال. إذا أردت شيئًا ما فعليك أن تفكر كيف ستحصل عليه، وهذه هي الخطوة الأولى في هذه العملية.

حدد الأشخاص الذين تحتاج إليهم بجانبك

لست وحدك، ولست مضطرًّا لأن تحقق هدفك بمفردك. حتى إن كنت لا تثق فى الآخرين، فقد تحتاج إلى تعاونهم معك، لذلك عليك أن تبدأ بتحديد الأشخاص الذين بإمكانهم مساعدتك. قد يكون هؤلاء الأشخاص جزءًا من فريقك، وربما لا يعلمون حتى إنهم يساعدونك.

لنعد إلى مثال الترقية. ستحتاج إلى أن يكون رئيسك فى العمل إلى جانبك من البداية. وقد تحتاج أيضًا إلى أن يكون رئيس رئيسك إلى جانبك، وربما زملاؤك الأعلى منك درجة، وقد تحتاج أيضًا إلى دعم شريك الحياة – سواء لأن الترقية سوف تعنى تغييرًا فى ساعات العمل، أو لأنك ترغب فى أن يساعدك فى التمرن على مهارات المقابلة الشخصية.

إن التعامل مع أية مشكلة سواء فى الحياة الخاصة أو فى العمل سيصير أسهل بكثير إذا كان بجوارك أصدقاء مخلصون أو إذا كان شريك حياتك يقدم لك الدعم، وإذا كانت أسرتك إلى جانبك حقًّا، فسيمكن أن يقدموا لك دعمًا عمليًّا وعاطفيًّا لا غنى عنه. وقد تحتاج إلى شبكة علاقات من أشخاص يشتركون معك فى موقفك نفسه.

قد تكون غير مرتبط وتود إذا قابلت ذلك الشخص المميز الذى يخطف قلبك. هل تعرف شخصًا يمكنه تقديمك للناس؟ إذا كنت ترغب فى تجربة الارتباط من خلال الإنترنت أو الارتباط السريع، فهل سيكون طلب النصح من شخص جرب هذا من قبل فكرة سديدة؟ (الإجابة عن هذا السؤال هى نعم).

أنت الآن متجه إلى مكان ما، لقد بدأنا نرى ما تحتاج إليه من أمور ومن تحتاج إليهم من أشخاص، ومن ثم صار بإمكانك وضع الأساس بدقة وزيادة احتمال تحقيق هذا الطموح.

قسم طموحاتك الكبيرة إلى أجزاء

هناك فرق كبير بين الرغبة فى شراء سيارة صغيرة مستعملة، والرغبة فى شراء سيارة رولز رويس أو لامبورجينى. أحيانًا يمكنك تحقيق ما ترغب فيه فى وقت قصير للغاية. لكن هناك طموحات أخرى تكون أكبر من المضى فيها هكذا دون تخطيط وفى لمح البصر، بل عليك أن تقسمها إلى خطوات من الممكن تحقيقها. ومن المهم أن تتعامل مع كل خطوة من هذه الخطوات على نحو جدى وتفكر فيها بحرص وإمعان كما لو كانت هى هدفك النهائى، وليست مجرد خطوة مرحلية.

هل سمعت فى كندا عن الرجل الذى قرر الحصول على كل ما يريد من خلال المقايضة؟* لقد بدأ بمشبك ورق أحمر وقايضه بقلم، ثم قايض القلم بمقبض باب وهكذا. واستمر فى المقايضة إلى أن حصل أخيرًا على منزل. أرأيت، كان من المستحيل أن يقايض مشبك ورق بمنزل مباشرةً، لكن لأنه قام بذلك خطوة خطوة، وحصل على ما أراد فى النهاية. فى حالته قام الرجل بعدد ١٤ مقايضة. ولكن فى حالتك قد يتطلب الأمر خطوة واحدة فقط أو خطوتين أو ثلاثًا وربما أكثر.

قسم الطموحات الكبيرة إلى مراحل، وعامل كل مرحلة كإنجاز فى حد ذاتها، إن لم تفعل ذلك، فسيكون من الصعب تسلق الجبل وسوف يفتر عزمك، بل قد تنتهى بك الحال بالحصول على أقل بكثير مما يمكنك تحقيقه. فإذا أردت سيارة لامبورجينى، فاستهدف الحصول على بضع سيارات متزايدة القيمة، والتأثير، والأناقة، والسرعة، أو أية صفة أخرى تريدها، على طريقك نحو سيارة أحلامك.

* انظر إلى هذه المدونة www.oneredpaperclip.blogspot.com

ضع خطوات مرحلية على طريق التقدم

ليست كل الطموحات كبيرة بدرجة تستدعي تقسيمها لخطوات. وبغض النظر عما إذا كان طموحك كبيرًا أم لا، فمن المجدي حقًا أن تقوم بوضع خطوات مرحلية كعلامات إرشادية على طريقك. وهذه العلامات ليست إنجازات نهائية ملموسة، لكنها خطوات على الطريق. فإذا كنت - مثلاً - تحاول إنقاص وزنك، فقد يكون هدفك النهائي فقدان ٢٨ رطلاً تقريبًا على مدار الستة أشهر القادمة، لكن إذا بدت المسافة طويلة لتحقيق هذا الهدف، فسيمكنك أن تقسمها إلى نقطة أكثر تواضعًا على الطريق، مثل فقدان أربعة أرطال بنهاية هذا الشهر.

ليس بالضرورة أن تكون كل الخطوات ملموسة، فقد تعلم أنك من أجل الحصول على ترقية، تحتاج إلى الفوز بتوقيع عقد مع أحد العملاء، أو أن تتمكن من إقناع المدير بإعطائك مزيدًا من المسئوليات، أو أن تحصل على فرصة لإثارة إعجاب مجلس الإدارة بتقرير هائل قمت بإعداده بنفسك، أو أن تحقق أهدافًا أكثر من المتوقعة منك، وهكذا، فكل هذه الأمور تعد خطوة نحو تحقيق هدفك.

إن الاشتراك في دورة تعليمية لتعلم إحدى اللغات يتطلب تحديد المكان أولاً، وتخصيص وقت مسائي لحضور الدروس، وربما العثور على شخص يرافقك في الدورة. ولا يعد أي من هذه الأمور هدفًا نهائيًا في حد ذاته، لكن بدونها لن تتمكن من الحصول على ما تريد.

وتعد الخطوات المرحلية مهمة لسببين، أولهما أنها تساعدك على التنظيم، ومن ثم يمكنك وضع الخطة بمزيد من الفاعلية، وثانيهما أنها تضمن لك البقاء على الطريق الصحيح، واستمرار المضي قدمًا نحو الغاية المقصودة.



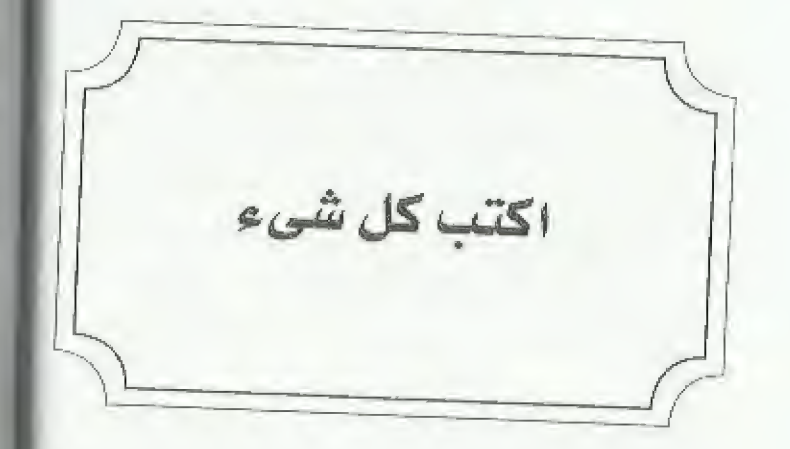
احتفل بكل خطوة

من الرائع أن تركز بشكل مستقبلي فيما تحاول تحقيقه، لكن إياك أن تنسى أن تنظر إلى الوراء لترى المسافة التي قطعتها، وفي كل مرة تصل فيها إلى علامة تقدم على الطريق، يجب أن تقدر هذه الحقيقة وتبتهج، وتحتفل، وتستمتع بنجاحك، وتنعم بروعة ما أنجزته. قد يكون هذا الإنجاز مجرد خطوة على طريق هدفك النهائي، لكنه خطوة جديدة خطوتها نحو هدفك النهائي. وهذا أمر رائع يستحق الاستمتاع به!

فكر في الأمر بهذه الطريقة. إذا كنت قد قمت بتقسيم هدفك إلى خطوات، ثم قسمت كل خطوة إلى أهداف مرحلية، إذن فأنت تريد أن تصل إلى العلامات الدالة على تحقق هذه الأهداف. ومن ثم عندما تصل إلى هناك، تكون قد حصلت على ما تريد. حقًا ليس هذا كل ما تريده - فهو ليس الهدف النهائي - لكنك ستكون قد حصلت على أكبر قدر يمكنك الحصول عليه في هذه المرحلة، ومن ثم أصبحت مؤهلاً أكثر للانتقال للمرحلة التالية. وهكذا تكون بالفعل شخصًا يحصل على ما يريد... حتى إذا كنت ما زلت تريد مزيدًا من الأمور بجانب ما حصلت عليه.

إن قوة التفكير الإيجابي هائلة جدًا، فبمجرد الاعتراف الواعي بالإنجازات التي حققتها على طريق الوصول للهدف، سوف تشعر أنك أكثر نجاحًا، وهذا بدوره يجعل تخطي التحديات المستقبلية أمرًا ممكنًا. ومن ثم يعد الاحتفال مهمًا للغاية. وقد تكون بعض الاحتفالات خاصة، وقد يكون بعضها عامًا جدًا، ولا تهمني طريقة احتفالك بإنجازاتك طالما كنت تدرك مدى كفاءتك فيما فعلت.

فيما احتفل بكسب هذا الشخص إلى صفك، أو إقناع مديرك بمنحك مسئولية معينة، أو التمكن من الحصول على مقابلة عمل، أو ادخار نصف ثمن شراء جهاز كمبيوتر جديد، أو سيارة جديدة، أو السفر في إجازة، أو غيرها من الأمور، فأنت تبلي بلاءً حسنًا!



حسنًا، اذهب وأحضر قلمًا وورقة. أسرع. نعم يمكنك أن تكتب فى هذا الكتاب إذا كنت مضطرًا، ليس لدىَّ مانع. حسنًا، عليك الآن أن تكتب بضعة أشياء على الورقة[1] قبل أن نمضى قدمًا لأبعد من ذلك، هل أنت مستعد؟

اكتب الأمور التى ترغب فيها، ثم اكتب الأمور التى تحتاج إليها لتحقيق تلك الرغبات. واكتب الخطوات اللازم تقسيم الهدف إليها (الرغبات الصغيرة)، واكتب أيضًا الخطوات المرحلية الأكثر تفصيلاً (ما تحتاج إلى تحقيقه أولاً).

أنت تقوم بذلك لسببين. أولاً، من الممكن أن تنسى هذه الأمور إن لم تخطط لها. فأى شىء يستحق اقتناؤه يستلزم بعض التفكير المفصل، والتخطيط، والإعداد، ووضع الأساسات. فإن لم تكتب هذه الأمور، فإنك تجازف بنسيان أمر ضرورى قد تؤدى غفلتك عنه إلى تعطيل مسارك أو إعاقة تقدمك.

كما أن كتابة الأمور تجعل الهدف يبدو أكثر واقعية ووضوحًا، لقد أصبحت لديك خطة، وها هى تحدث بالفعل، وهناك تقدم محرز. لم يعد الأمر مجرد حلم أو أمنية غامضة، بل أصبح خطة عمل ملموسة ومحددة.

أرأيت؟ لقد ظننت أن كل الأشخاص الذين يحصلون على ما يريدون [illegible] من ذلك لأنهم محظوظون، لكن هذا غير صحيح. كل ما فعلوه هو أنهم أخذوا قلمًا وورقة ولم يخشوا استخدامهما.

[1] أو على شاشة الكمبيوتر إذا كنت مضطرًا لذلك.



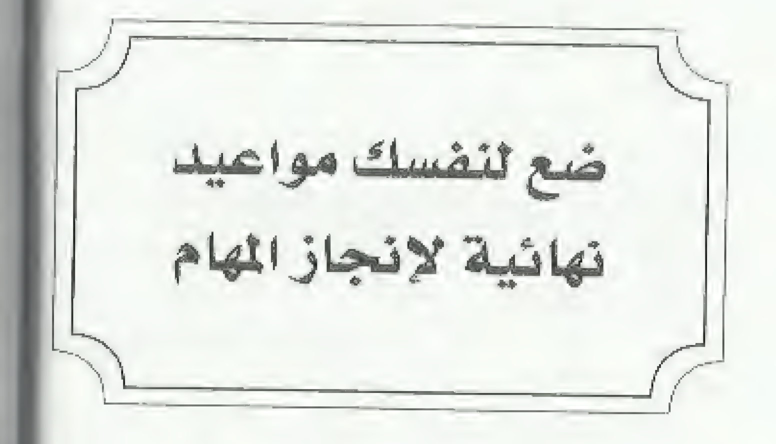
حلل العقبات

بعض الأمور ستكون أصعب من بعضها الآخر. أليس كذلك؟ أن تدخر بعض المال في كل أسبوع في الربيع فهذا شيء، ولكن أن تستمر في الادخار خلال فترة الإعداد لاستقبال الأعياد أو أثناء الإجازة، فهذا شيء مختلف تمامًا. من السهل إقناع أختك بإقامة مناسبة عائلية كبيرة في بيتها، لكن إقناع والديك المنفصلين بالحضور يعد أمرًا مختلفًا تمامًا. إن تحقيق أهداف الأداء الخاصة بك في العمل من المفترض أن يكون أمرًا ممكنًا، لكن إجراء عرض تقديمي بسلاسة يمثل تحديًا أكبر كثيرًا.

عندما تنظر إلى القائمة (التي صارت مكتوبة الآن ومن ثم يمكنك النظر فيها)، ستجد أن بعض الأمور أصعب من غيرها. وهذه هي الأمور التي يجب التركيز عليها. أقول ذلك لأن غريزتك تدفعك دائمًا إلى فعل العكس - أي تجاهلها على أمل أن تمضي على خير. لكن إذا كنت ترغب في الحصول على ما تريد، فلا بد من التركيز على هذه الأمور. إنها الأمور الأساسية التي تحول بينك وبين ما تريد.

اعلم أنك إذا تغلبت على هذه الصعوبات، فقد أوشكت على تحقيق ما تريد بنجاح، وأصبحت كل الأمور المتبقية في منتهى السهولة. لذلك ابذل قصارى جهدك في التفكير في كيفية التغلب على هذه الصعوبات أكثر من غيرها. حدد أين تكمن المشكلة، وما المطلوب منها، وكيف يمكنك التغلب عليها.

أي شخص يمكنه الحضور لأية شركة إذا تمت دعوته لإجراء مقابلة بعد الرد على إعلان الوظائف، لكن افترض أن الشركة التي تحلم بالعمل بها لا تقوم بنشر إعلانات وظائف، وكنت مضطرًا لطلب المقابلة بنفسك؟ هذا هو الأمر الذي سيكون صعبًا. لا تبدأ في القلق بشأن إعداد السيرة الذاتية في الوقت الراهن، بل فكر في كيف تقابل مدير الإدارة. هل هناك طريقة أخرى لمقابلته دون أن تطلب [illegible] الورق. إذا كان طلب المقابلة يبدو مخيفًا إلى هذا الحد، فهل تعرف أحدًا من معارف هذا المدير؟ هل يمكنك طلب المقابلة كتابيًا بدلًا من الاتصال هاتفيًا؟ أم هل يمكنك حضور إحدى المناسبات وتقديم نفسك له؟ لا تتحاش الأمر لأنك لا ترغب في مواجهته، وإلا فلن تحصل أبدًا على ما تريد.



ضع لنفسك مواعيد نهائية لإنجاز المهام

حسنًا، أنت على وشك تحقيق الأمور. أى أمور؟ ومتى؟ حسنًا، يجب أن تضع مواعيد نهائية لكل الأمور التى تحتاج إلى إنجازها والتى حددتها فى القائمة؛ وإلا فقد لا تحدث مطلقًا. هل يبدو هذا كإدارة المشروعات بالنسبة لك؟ رائع؛ لأنه كذلك بالفعل. إن الحصول على ما تريد يعد مشروعًا فى حد ذاته، ويجب أن تخطط له بالطريقة نفسها.

إن المواعيد النهائية لإنجاز الأعمال، هى ما تحتاج إليه. إنك تحتاج إلى أمر تسعى إليه. يجب أن تحدد موعدًا لإنجاز الأعمال - أو على الأقل آخر موعد ستكون قد أنجزت مهامك بحلوله. افترض أنك ترغب فى إقامة حفل عائلى للاحتفال بعيد ميلاد أخيك الثلاثين فى بيت أختك.

أنت تعلم أن هناك كثيرًا من الأمور التى يلزم الإعداد لها، مثل الطعام، والترفيه، والدعوات. لكن يجب أن تحصل على موافقة أختك فى المقام الأول، وقد تكون والدتك هى أكثر شخص يمكن أن توافق أختك على طلبه. إذن، متى سترى والدتك أختك فى المرة القادمة وتطلب منها هذا وجهًا لوجه؟ ومن بداية هذا التاريخ، هل يلزمك التحدث مع والدتك بشأن هذا الموضوع؟ أرأيت، ليست المهام الواضحة فقط هى ما تحتاج لمواعيد نهائية لإنجازها. افترض أنك ترغب فى زيادة دورك التسويقى فى الشركة بعد إعادة تنظيم الهيكل الإدارى المزمع إجراؤه فى العام المقبل. ما المطلوب منك فعله لإقناع مديرك بمنحك هذه المسئولية؟ هل تحتاج لاكتساب مزيد من المؤهلات أو الخبرات أولاً؟ متى يجب القيام بذلك؟ متى ستخبر مديرك عن طموحاتك؟ إذا أردت أن تقدم تقريرًا متعلقًا بالتسويق لتبهر مديرك، فمتى يجب القيام بذلك؟

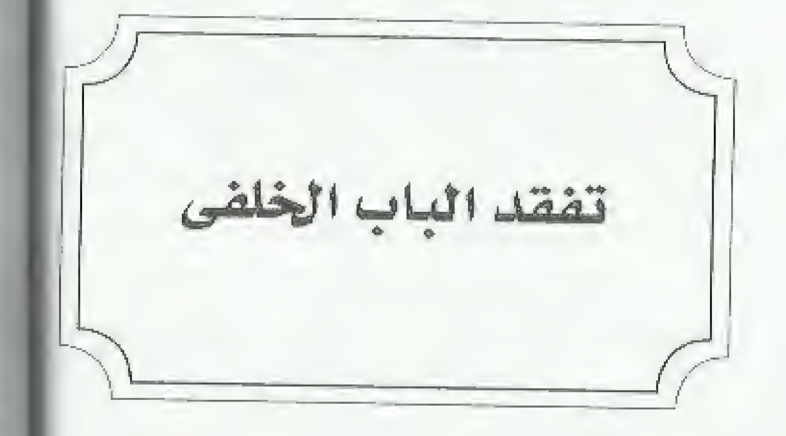
كل شىء يحتاج إلى موعد نهائى لإنجازه، وإلا فماذا سيكون الدافع لمدونه؟ قد تتمكن من إنجاز الأمر قبل الموعد النهائى لإنجازه، وهذا جيد. لكن إذا تركت الأمور تسير دون ضوابط، فلن تحدث مطلقًا. وعندها لا تلومن إلا نفسك.

بطبيعة الحال، هناك دائمًا طريق واضح للحصول على ما تريد - مثل إقناع مديرك بالسماح لك باستخدام إحدى سيارات الشركة ولكنه طريق لا ترغب في أن تضطر إلى اللجوء إليه. حسنًا، لنجد طريقًا آخر إذن.

قد ترغب في هذه السيارة المرسيدس الأنيقة لتتفاخر بها أمام أصدقائك، لكن هناك طرقًا أخرى للحصول عليها، فيمكنك أن تتقدم للحصول على ترقية لوظيفة تأتي معها سيارة. هذا ليس محتملا حدوثه بعد، أليس كذلك؟ حسنًا، ماذا عن الحصول على زيادة في الأجر واستخدام هذا المال الزائد لتحسين سيارتك الحالية؟ (سنتحدث لاحقًا عن كيفية الحصول على زيادة في الأجر).

أو يمكنك القيام بمزيد من العمل - كأن تعمل عملاً حرًا مع شركتك، أو تحصل على وظيفة ثانية - لكسب المال الإضافي الذي تحتاج إليه. أو يمكنك الاستعانة بأحد معارفك في مجال تجارة السيارات ليجد لك سيارة رخيصة معروضة للبيع، أو حتى سيارة يمكنك تحسين حالتها وفقًا لما تريد.

أرأيت، إذا فكرت بإبداع فستجد عادة طريقة للحصول على ما تصبو إليه، لذا لا تستسلم وابدأ في التفكير.



تفقد الباب الخلفي



من الصعب محاولة التعامل مع أشخاص لا يرغبون فى التعامل معك، كما أنه من العسير الالتزام بالمواعيد النهائية لإنجاز الأمور نظرًا لعملك لساعات طويلة، ناهيك عن المشاكل التى تواجهك إذا حاولت أن تتفرغ لإنجاز أمر ما ذات مساء فى ظل وجود أبنائك فى المنزل. ولا ننسى محاولة الإقلاع عن التدخين فى وقت تزداد فيه صعوبة الحياة بالنسبة لك. فضلاً عن محاولة إنقاص الوزن فى موسم الأعياد، أو ... هششششش! كفى! لقد سمعت كل هذا من قبل!

لا يهمنى إذا كنت لا تفعل هذه الأمور، فلست أنا من يرغب فى الوظيفة الجديدة، أو العلاقة الجيدة، أو مزيد من الانتباه، أو زفاف رائع، أو إجازة، أو خطيبة، أو طفل، أو قوام ممشوق.* إما أنك ترغب فى هذه الأمور وإما أنك لا ترغب فيها. فإذا كنت تريدها، فابحث عن الأسباب التى تمكنك من ذلك، وليس الأسباب التى تمنعك. أتريد أن تعرف لماذا يبدو أن بعض الأشخاص يحصلون على ما يريدون دائمًا؟ هذا لأنهم لا يجلسون ويختلقون الأعذار ويأملون أن تتحقق أمنيتهم فجأة بينما هم ينتظرون. إنهم يفعلون ما يريدون رغم كل العقبات التى يمكن أن تمنعهم. إنهم يعملون بجد ولا يكفون عن المحاولة مهما قوبلت مطالبهم بالرفض.

إذن، لنكف عن اختلاق الأعذار، فلو كان الأمر سهلاً، لكنت قد حصلت بالفعل على ما تريد. كل ما فى الأمر أن الأمر صعب. وإذا جعلنا هذه الصعوبة تفت فى عزمنا، فلن نصل أبدًا إلى مبتغانا. حسنًا، انتهت المحاضرة. هذا أفضل. هيا استجمع شتات نفسك ورباطة جأشك وابدأ فى العمل.

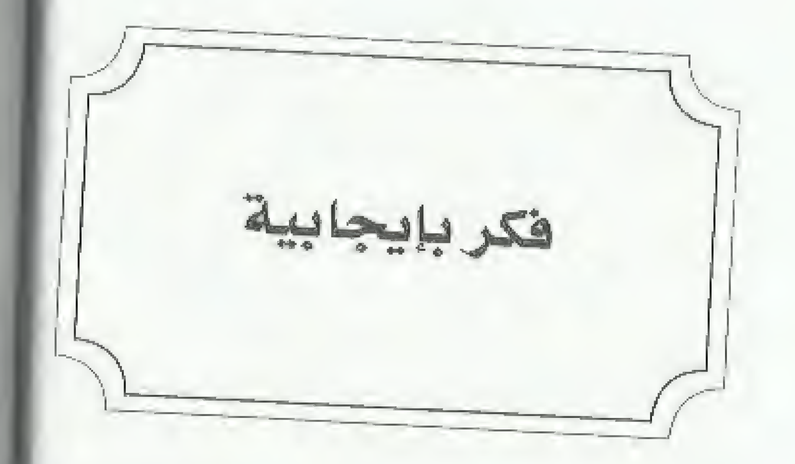
* حسنًا، قد أرغب فى هذا الأمر الأخير...

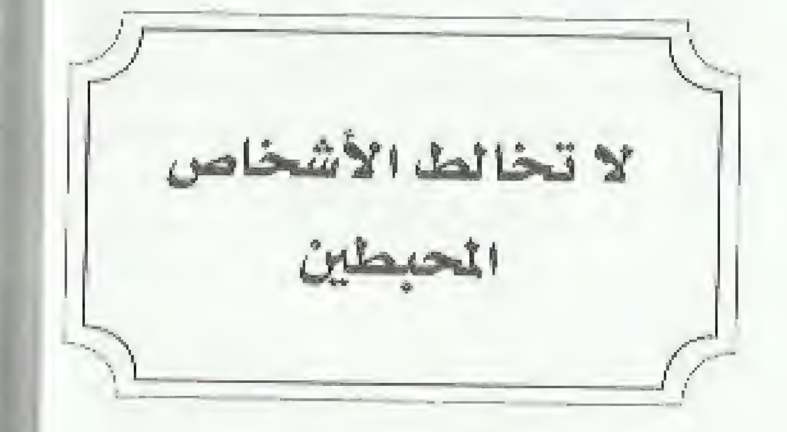
من المفترض أن تكون قد تبينت من النقطة السابقة إلى أين يقودك التفكير السلبى. نعم، إنه لا يهديك سبيلاً. إذا كان ما تريده كبيرًا، أو مهمًا، أو صعبًا، أو مزعبًا، فقد تكون أكبر عقباتك هى العقبة النفسية، ومعظم الرغبات الواقعية يمكن تحقيقها. لكن إذا فتر عزمك، فسيقل احتمال تحقيقك لهدفك بل قد لا تبدأ حتى كما سوف تبدأ فى اختلاق الأعذار، والتسويف، وتجنب المهام الصعبة، وبشكل عام سوف تعزف عن المحاولة.

من المهم أن تضع نفسك فى الإطار الذهنى الصحيح، وهو طبعًا إطار التفكير الإيجابى. لا تسمح لنفسك بأن تكون متشائمًا بشأن النتيجة، ولا تسمح لنفسك بالتفكير فى سيناريوهات ذهنية تصورك وأنت تفشل فى هذا، أو تتأخر عن ذاك، أو تغفل أمرًا ما، أو أن يقول لك أحدهم إنك لم تكسب، أو تفز أو تحصل على ما تريد. وبمجرد أن يبدأ عقلك فى التفكير بهذه الطريقة، كن حازمًا. قل لنفسك: "لا". هذا النوع من التفكير ممنوع ومحظور *بكل الأشكال*.

بدلاً من ذلك، فكر فى هدفك، وتأمل كل الأمور التى فى صالحك، وفكر فيما وصلت إليه حتى الآن، وكم سيكون الأمر رائعًا عندما تحصل فى النهاية على ما تريد. ذكّر نفسك بالأوقات التى حصلت فيها (والآخرون أيضًا) على ما تريد رغم العقبات والتحديات وسجل كل الأسباب التى جعلتك قادرًا على النجاح.

إن التفكير الإيجابى ليس أمرًا مقصورًا فقط على الأشخاص الإيجابيين، بل العكس هو الصحيح. فالأشخاص الإيجابيون يصبحون كذلك لأنهم اختاروا أن يفكروا بطريقة إيجابية.





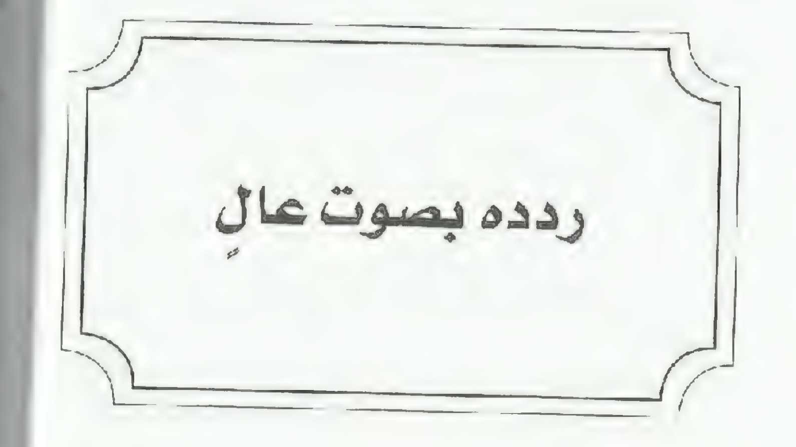
لا تخالط الأشخاص المحبطين

أعرف شابًا عرضت عليه وظيفة في لندن. لا أعرف إذا كنت تعرف لندن أم لا. لكن إذا كنت قد نشأت في الريف، فبإمكاني أن أخبرك بأنها مكان كبير ومخيف يصعب العيش فيه. كانت فرائص هذا الشاب ترتعد من فكرة التعامل مع قطارات الأنفاق، وكيف سيتنقل في هذه المدينة دون أن يضل الطريق، وكيف سيعثر على مكان للسكن. لكن الوظيفة كانت ما أراده بالضبط، وكان حريصًا على الحصول عليها،

إلى أن عاد وأخبر أعز أصدقائه عن كل شيء، فانتاب القلق صديقه العزيز وقال: "كيف ستستطيع التأقلم مع قطارات الأنفاق المكتظة؟ أين ستسكن؟ لن تستطيع أبدًا التنقل في المدينة دون أن تضل الطريق. ماذا لو لم تتمكن من دفع أجرة السكن؟ الحياة في لندن مكلفة جدًا. لو كنت مكانك ما ذهبت يا صديقي..." وهكذا وهكذا.

حسنًا، من غير المفاجئ أن تعلم أن الشاب قد قرر رفض الوظيفة. لقد كان محبطًا، ولكن كان هذا بالنسبة له أسهل من مواجهة كل هذه الاحتمالات المخيفة. لكن فيم أخطأ هذا الشاب؟ حسنًا، لقد كان على علم مسبق برد فعل صديقه، فلم يكن هذا التصرف غريبًا على شخصيته. كان من الأفضل أن يلجأ لشخص آخر يتحدث معه، شخص يمكنه أن يقول: "يا لها من فرصة رائعة! الحياة في لندن مثيرة، سوف تعتاد الزحام في طرقات المدينة خلال أيام، وسوف تستمتع بوقت رائع هناك..."

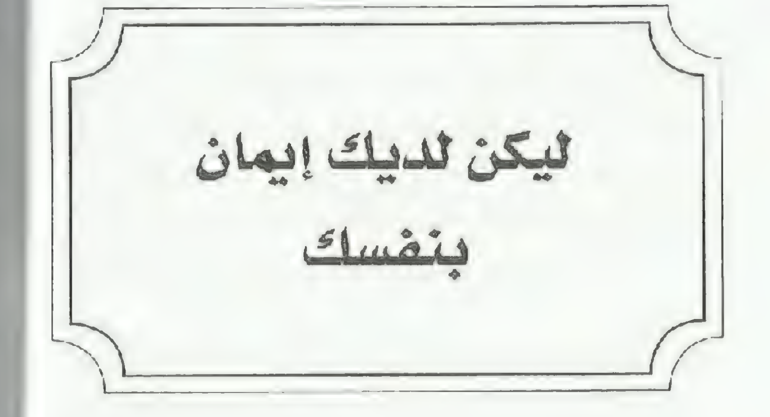
إذا راودك شعور سلبي أو تخوفت من التحديات التي تقف حائلًا أمام الحصول على ما تريد، فلا تخالط أشخاصًا يؤكدون لك هذه الأفكار السلبية، بل توجه إلى شخص تعلم أنه سيؤيدك ويدعمك في مسعاك، ويجعلك تشعر بمشاعر إيجابية.



إذا أردت أن تصدق شيئًا، فعليك أن تردده بصوت عال. أخبر نفسك بحزم ووضوح بالأمر الذى ترغب فيه. قل مثلاً: "أستحق زيادة فى الأجر"، أو "أختار أن أتناول طعامًا صحيًا" أو "يجب أن أحسن علاقتى بشريكة حياتى"، أو أى شىء آخر تريده. ولسبب ما يزيد احتمال نجاح هذا الأمر إذا قمت بصياغته فى زمن المضارع، وجعلته مثبتًا وليس منفيًا، فلا تقل: "أنا لا..." بل قل "أنا...". (لا تسألنى عن السبب، ولكن هذا ما تشير إليه الأبحاث)؛ لذا قم بصياغة عبارة تلخص فعلاً ما تريد أن تعتقد فيه؛ ولن يمر وقت طويل حتى تجد نفسك قد صدقته بالفعل.

بغض النظر عما تختار أن تقوله لنفسك، عليك أن تقوله فى أغلب الأوقات - لعدة مرات فى اليوم على الأقل، فهذا من أساسيات التفكير الإيجابى؛ لأنك بذلك تكرر الأفكار الإيجابية باستمرار. كما نعلم أننا إذا سمعنا أمرًا مرات كثيرة، فسوف نصدقه، ومن ثم فهذه فرصتك لتجعل هذه الحقيقة تعمل لصالحك.

لا يمكننى أن أؤكد بما يكفى (سواء بصوت عالٍ أو بطريقة أخرى) كم أن الحصول على ما تريده يعتمد على توجهك بقدر ما يعتمد على ما تفعله، وأى شىء يساعدك على بناء توجه يرسخ لديك روح المبادرة على تحقيق رغبتك لا شك أنه شىء جيد.



الحماس والتفاؤل والتفكير الإيجابى كلها أمور معدية. أنت تعلم ... لذا عليك أن تستخدم كل ذلك لصالحك.

ادخل أية غرفة وأنت على إيمان بنفسك وقدراتك، وسوف يثق بك الشخص الذى تتحدث إليه أيضًا، ويزيد احتمال موافقته على أى شىء تقوله بنحو عشر مرات.

الأمر لا يتعلق فقط برؤية الناس، بل برؤيتك لنفسك أيضًا. نعم، لقد عدنا مرة أخرى لموضوع التوجه. إذا صدقت أنك تستحق شيئًا، وقادر عليه، ويمكنك تحقيقه - سواء يمثل هذا الشىء كسب مال كافٍ لشراء منزل، أو تحسين علاقاتك، أو امتلاك سيارة فارهة، أو تقليل شعورك بالقلق - فسوف تتمكن من تحقيقه. إن الإيمان بالذات من شأنه أن يقودك إلى النجاح فى أمور ما كنت لتحظى فيها بأية فرصة إذا كنت متوقعًا الفشل. إن مستوى الثقة بالنفس لا يؤثر فقط على الحماس، بل سيغير النتيجة أيضًا. ومن الأفضل أن تصدق ذلك.



توقع التقلبات

...كر أنك قمت بإعداد تلك القائمة بالأمور التي عليك القيام بها
من أجل الحصول على ما تريد؟ حسنًا، بمجرد أن تبدأ في السعي
...و إنجاز هذه الأمور، ستجد أن بعضها يسير بشكل أفضل بكثير
من غيرها، فستجد أن والديك المفضلين مستعدان بالفعل لدفن
الماضي على الأقل لمدة ساعات يقضيانها على طاولة واحدة في هذا
الاحتفال العائلي. لقد كانا يترقبان هذا الحدث، وقررا بالفعل أن
يجعلا اليوم سعيدًا قدر الإمكان. يا لها من مفاجأة لطيفة، بعد كل
الخلافات التي كنت تتوقعها!

لكن الذي لم تتوقعه هو انهيار سقف منزل أختك قبل الحفل
بأسبوع، الأمر الذي اضطرك إلى استئجار خيمة في اللحظات
الأخيرة كي يقام الحفل في حديقة المنزل.

كل شيء في الحياة يتغير ويتقلب ويزيد وينقص. بعض أجزاء من
خططك الكبرى قد تسير بسلاسة أكثر مما تمنيت، وأجزاء أخرى
قد تلقي في طريقك بسبب مشاكل لم تتوقعها مطلقًا. ما أود أن
تدركه إن هذا أمر عادي، فهذه طبيعة الحياة. كان يجب أن تتوقع
غير المتوقع. (أكره هذا التعبير، لكنني أستخدمه هنا كنوع من
السخرية).

لا تسمح للمشاكل بأن تسحبك لأسفل. واجهها بهدوء وقل لنفسك:
"حسنًا، هذه إحدى المشاكل التي أعلم أنها ستظهر أمامي في
وقت ما" وتعامل معها. إنه أمر مؤلم، لكن لا يجب أن يدمر كل
خططك.

استمتع بالشيء عندما تحصل عليه

قضى صديق لي وقتًا طويلًا في الادخار من أجل شراء سيارة كلاسيكية. ورأيته بعد أسبوعين من شرائه السيارة. أتدري كيف وجدته؟ لقد كان يشكو ويتذمر بسبب السيارة؛ فهي تتعطل باستمرار، وناقل الحركة لا يدور. والسقف المتحرك للسيارة كان به عفن في بعض المناطق، فضلاً عن استهلاكها المبالغ فيه للوقود. علاوة على أنه لن يمكنه إدخال السيارة إلى الجراج إلا إذا قام بإخراج الكثير من الأغراض منه، وهذا ما لا يقدر عليه.

ولعل أسخف ما وجدته في الموضوع (كما أخبرته) أن هذه الأمور متوقعة مع سيارة كلاسيكية، وهذا نصف الأمر. أما النصف الآخر، فيتمثل في أن هذه السيارات الكلاسيكية لا تستحق الاقتناء ما لم تكن ترغب فيها فعلاً. لقد كان على علم بهذه الحقيقة، لكنه لم يتقبلها ويعمل بها بالشكل المناسب.

إن ما أقصده هنا هو أن أي شخص ينظر لهذه القصة من الخارج لن يعتبره شخصًا حصل على ما أراده، بل سيرى العكس. فإذا كنت متأكدًا من أنك حقًا تريد الشيء الذي تسعى إليه، فاحرص على أن تستمتع به عندما تحصل عليه في نهاية المطاف. فما المشكلة لو تعطل ناقل الحركة؟ فأنت الآن شخص يفخر بامتلاكه سيارة كلاسيكية جميلة. استلق على الكرسي في خيلاء وتباه، وقل لنفسك إنك لم تكن لتصل إلى ما أنت عليه الآن لولا العمل المضني.

إذا رضيت بشيء أقل مما تريد، ولم تتفقد السيارة بشكل جيد قبل الشراء، واندفعت إلى الرغبة التالية قبل أن تنته من تقدير هذه الحاجة، فسوف يضيع عملك الجاد هباء. كما أنك سترى نفسك الشخص لا يحصل على ما يريد، في حين أن العكس هو الصحيح. لذا استرخ، واستمتع، وانعم ببعض المجد الذي اكتسبته.

الجزء الثانى

كن شخصًا يرغب الناس فى تلبية طلباته

معظم الأشياء التى نريدها فى الحياة تتطلب تعاون الآخرين. وسواء أكان الذين ترغب فيه هو أن يدعمك شريك حياتك، أو أن يكف والدك عن مضايقتك، أو أن تحصل على دفعة مهنية من نوع ما، فإن تحقيق هذه الأهداف، والأحلام، والطموحات يتطلب موافقة شخص آخر.

بعض الأشخاص يحظون بميزة راسخة فى هذا الصدد؛ إذ يرغب الناس فى الموافقة على طلباتهم، فهناك شىء مميز فى طريقة طلبهم يخلق مودةً ويحصد دعمًا عن حب. يا لها من مهارة! حقًّا إنها مهارة – فهى ليست موهبة فطرية قد تمتلكها أو لا تمتلكها، بل هى مهارة يمكن للجميع اكتسابها.

سوف تخبرك الإرشادات التالية عن الإستراتيجيات التى لاحظتها على مدار السنوات، والتى تساعد الناس على الحصول على رد إيجابى. علاوة على ذلك، فإن هذه الإستراتيجيات لا تساعدك فحسب على تحقيق هدفك، بل تجعل رفقتك ممتعة، وتساعدك فى الاستمتاع بالحياة وبالناس على نحو أكبر. إن هذه الإستراتيجيات غاية فى حد ذاتها، بالإضافة إلى كونها وسيلة للوصول إلى هدفك.

لا تتظاهر بالثقة - بل كن واثقًا فعلاً من نفسك

حسنًا، وكيف يفترض بك أن تفعل ذلك بالضبط؟ إذا كنت خجولاً أو قلقًا، فمن الجيد أن تقول لك "كن واثقًا من نفسك!". لكن الحياة الواقعية لا تسير بهذه الطريقة، أليس كذلك؟ ليس هناك زر تضغط عليه لتكون واثقًا من نفسك. فلم أعبأ إذن بأن أوجهك إلى أن تحظى بثقة حقيقية في نفسك؟

انتظر دقيقة واسمعني، إن الثقة تكمن في معرفة ما تفعل. لذا فمن المنطقي أنه كلما زادت معرفتك بـ"سيناريو" ما ستفعله، زادت الثقة - الثقة الحقيقية - التي ستشعر بها، وكل ما عليك فعله هو التفكير بعمق فيما تفعله وتحري الوضوح إزاءه.

افترض أنك من نوعية الأشخاص الذين يكرهون الحيرة المرتبطة بمصافحة أو عدم مصافحة الآخرين. ماذا لو كنت لا تعلم إذا كان من الأفضل مد يدك للمصافحة أم عدم مد يدك؟ انتظر، من جعل الشخص الآخر مسئولاً عن السيناريو؟ إن كل ما عليك أن تقرر أن تمد يدك للمصافحة بصرف النظر عن أي شيء، وأن تمسك بيد الشخص الذي تحييه جيدًا وتبتسم له ابتسامة عريضة. أرأيت؟ لقد كتبت السيناريو للتو، وأصبحت تعلم ما يحويه بالضبط، وأصبحت واثقًا من نفسك؛ ومن ثم ربحت من كل الجوانب.

إذا كنت تعلم أنك تجد صعوبة في لقاء الناس ومصافحتهم، فجهز سيناريو وخطط له قبل الذهاب للقاء، وقم بالتمرن أمام المرآة، وتخيل هذه اللحظة في رأسك كما لو كنت تشاهدها تحدث أمام عينيك. قرر إذا ما كنت ستصافح يد الشخص أم ستقبله على الخدين، أو غير ذلك، وجهز بضع كلمات لتحية هذا الشخص أو بضعة أسئلة لبدء محادثة. قد لا تشعر بأنك واثق من كل شيء، لكنك ستشعر بالثقة حيال تلك العشر دقائق الأولى الحاسمة.

قد تشعر خلال قيامك بذلك في المرات الأولى بأنك غير صادق ومريب، لكن صدقني سرعان ما سيتحول الأمر لعادة وتصبح الثقة حقيقية كما تبدو.



تحدث بثقة

الثقة تقنع الناس، وتروج لك لديهم. فإذا كنت واثقًا من نفسك، فسيشعر الناس بأنهم يمكنهم تصديق أنك ستفعل ما تزعم قدرتك على فعله، مما سيدفعهم إلى الاعتماد عليك. افترض أنك ترغب في عرض مقترح على مديرك في العمل يحتاج إلى براعة ودقة. إذا ذهبت لمديرك وأنت تتمتم وتنظر إلى حذائك، فقد صعبت الأمر على نفسك، في حين أنك لو ذهبت مبتسمًا وتحدثت بوضوح، لسهلت على نفسك الأمر، لا سيما لو كان منافسك بارعًا في الإقناع وواثقًا من نفسه.

الأمر نفسه ينطبق على المدير والزملاء. فإذا تحدثت إليهم بخجل وعدم ثقة في النفس، فلن يثقوا بك كذلك، فالثقة معدية. إذا ما تحليت بها، فسوف يشعر الآخرون بالثقة فيك.

إن طريقتك في الحديث تلعب دورًا كبيرًا في رسم شخصيتك، لذا إليك بعض التعليمات السريعة كي تبدو أكثر ثقةً في نفسك:

- تحدث بوضوح دون تمتمة أو صوت منخفض أكثر من اللازم.
- قرر سلفًا كيف ستعبر عن نفسك كي تعلم ماذا ستفعل عندما يحين الوقت لذلك.
- قم بإجراء أي حوارات صعبة مقدمًا مع أحد الأصدقاء أو أمام المرآة.
- استخدم تعبيرات تأكيدية؛ فلا تقل: "أعتقد أنني يجب أن أكون قادرًا على"، بل قل: "نعم أستطيع فعل ذلك".

تذكر أنه بمجرد تواجدك في أي لقاء من أي نوع، يجب أن تفكر في الشخص الذي أنت برفقته، وليس في نفسك، ومن ثم عند ظهور أي علامة من علامات الشعور بالإحراج والقلق، عليك أن تغير تفكيرك وتذكر نفسك بالتركيز على رفيقك في الاجتماع.

تصرف بثقة

حسنًا، أنت الآن تتحدث بثقة، وتقوم بتحية الآخرين من خلال مصافحتهم بحرارة، أو تقبيلهم على الخدين، أو غير ذلك من الأمور التي وجدتها مناسبة. والآن تحتاج إلى أن تضمن توافق لغة جسدك مع صوتك الواثق.

أعلم أنك لا ترغب في القلق بشأن لغة الجسد أثناء محاولة التعامل مع اجتماع مدمر للأعصاب أو مهم، ولذلك عليك أن تجعل الاهتمام بلغة الجسد عادتك في كل مقابلة؛ وبهذه الطريقة لن تكون مضطرًا للتفكير فيها بعد الأسابيع الأولى من التدرب عليها؛ لأنها ستصبح بمثابة طبيعة ثانية لديك، فالناس لا يوافقون على طلبات الأشخاص الخجولين الذين يفتقرون إلى الثقة في النفس ويبدون كما لو كانوا جاءوا هذه المرة فقط أقل استحياءً، بل يوافقون على طلبات الأشخاص الذين يعتقدون أنهم بارعون وواثقون من أنفسهم دائمًا.

بيت القصيد هو أن تكون شخصًا يتصرف دائمًا بثقة في النفس، وبهذه الطريقة في أية مرة تحتاج فيها إلى شيء من أي شخص، سيدرك حاجتك بوضوح حتى قبل أن تطلب منهم المساعدة. لذلك تواصل معهم بصريًا، وأظهر لهم الاهتمام، واتخذ وضعية توحي برحابة الصدر والاسترخاء. وهذا ليس صعبًا؛ فقط اجعل ذراعيك بمحاذاة الجانبين أو في حجرك، ولا تعقدهما بقوة، ولا تجعل يديك تحجبان وجهك. استلق على الكرسي في استرخاء، ولا تجلس على حافته بعصبية وما شابه ذلك. ادرس الأشخاص الآخرين لتعرف من منهم يبدو مسترخيًا، ومن منهم واثق في نفسه ومن منهم مفتقر للثقة - ولماذا.

والآن أصبحت مطمئنًا ولطيفًا وواثقًا من نفسك وودودًا... كيف يمكن لشخص أن يقول لك لا؟

تعلم قول لا

ستعاني من أجل الحصول على موافقة الأشخاص على مطالبك إذا كنت عاجزًا عن رفض طلبات الآخرين. لا يبدو في ذلك أي عدل، أليس كذلك؟ لكنك لست مضطرًا لرفض طلبات الأشخاص الذين تسعى لموافقتهم على طلباتك. الفكرة أنه غالبًا ما يتطلب الأمر الذي تريده بعض الوقت، وتلك سلعة يصعب الحصول عليها للغاية إذا كنت غير قادر على قول لا. أو ربما تحتاج إلى حياة هادئة (ومن منا لا يحتاج إليها)، أي لأنك تحت ضغط معين في هذه اللحظة، ولا تريد إلقاء أي أمور صعبة أو معقدة على كاهلك.

أتعلم مقولة "إذا أردت إنجاز أمر ما، فلتطلبه من شخص مشغول"؟ إن هذه الحيلة مجدية، ويرجع ذلك بشكل جزئي إلى أن أكثر الأشخاص انشغالاً غالبًا ما يجدون صعوبة في قول لا، ومن ثم سيقولون لك نعم دائمًا.

لا تأخذ ذلك عذرًا لعدم إسداء أي معروف لأي شخص. فهذا ليس ما أقول. أريدك فقط أن تفعل أشياء للأشخاص لأسباب وجيهة، وليس لأنك لا تستطيع حمل نفسك على رفض طلبهم.

من المهم حقًّا أن تفهم الرابط بين قول لا والحصول على ما تريد. أنا لا أدعي أن هذا الأمر ضروري في اللحظات الأخيرة لإنجاز المهام، لكن هناك الكثير من الأمور التي ستعاني في إنجازها إذا لم يكن ذهنك صافيًا، أو لم يكن لديك متسع من الوقت في جدول أعمالك. كيف ستنظم هذه الإجازة الجماعية، أو تخصص وقتًا لحضور هذه الدورة المسائية، أو تكتب ذلك التقرير الذي سيبهر مديرك أو تجد وقتًا للتأمل أو غير ذلك، إذا كنت تجري لاهثًا محاولاً الوفاء بكل ما وعدت الآخرين بإنجازه فقط لأنك لم تستطع قول لا؟

أعطهم بديلاً

بشكل عام، يشعر الأشخاص الذين لا يرغبون في قول لا لطلبات الآخرين بأنه من الوقاحة أو القسوة أن تخذل الناس عندما يطلبون منك شيئًا ما، فأنت تشعر بأنه من غير اللائق أن تقول لا، حيث تشعر بأنه ينبغي أن تساعد، لا أن تعيق.

حسنًا، هذا جيد. ما زال بإمكانك مساعدتهم؛ فقط افعل ذلك دون الموافقة على طلباتهم. قد يعتقد هؤلاء أنهم يرغبون في أن تقوم أنت بمساعدتهم، لكن الأمر ليس كذلك في الحقيقة. افترض أن جارك طلب منك الجلوس مع طفله الصغير، لكنك ليس لديك

ـقت. هل تشعر بأنك ستخذل هذا الجار إذا رفضت طلبه؟ لكنك ن تخذله... لأنه في واقع الأمر لا يحتاج إليك لتجلس مع ابنه؛ بل ـحتاج إلى أي شخص ليجلس مع طفله الصغير. فإذا تمكنت من ساعدته على التوصل إلى حل لا يشملك، فقد فاز كل منكما.

ـمكنك أن تقول له: "لا أستطيع، لكن هل جربت أن تطلب ذلك من ـولي" أو أن تقول: "لا أستطيع الليلة حقًا، لكن أستطيع ذلك في ـوم الأربعاء القادم إذا كان هذا مفيدًا لك؟".

ـرض أن أحد الزملاء طلب منك القيام بعمله لأنه سيأخذ ـازة لمدة يوم في الأسبوع القادم. أنت مشغول للغاية، ولكن ما ـل بإمكانك مساعدته بأن تقول: "لا، ليس الأسبوع القادم؛ لكنني ـتطيع القيام بأعمالك بعد يوم ٢٥"، أو يمكنك أن تقول: "لدي ـير من المهام، لكن يمكنني فرز طلباتك مع طلباتي في الوقت ـسه لو كان هذا سيساعدك".

ـطيع من حقك تمامًا قول لا، لكنني فقط أحاول مساعدتك في ـذا الصدد لو كانت لديك مشكلة في قول لا. علاوة على أنه إذا ـضى جارك أو زميلك إلى سبيله شاعرًا أنك قد ساعدته بالفعل ـتى لو كنت لم توافق على طلبه الأصلي، تزداد فرصتك في ـحصول على تعاونه في المرة القادمة التي تحتاج إلى مساعدته ـحصول على ما تريد.



ليس بالضرورة أن يهتم الآخرون بأن تحقق ما تريد بالقدر نفسه الذي تهتم به لهذا الأمر. كم من الوقت تقضيه في مساعدة الآخرين على تحقيق أهدافهم؟ آمل أن تقوم بذلك في بعض الأحيان، لكن تركيزك الحقيقي ينصب على مشاغلك الشخصية بالتأكيد، أليس كذلك؟ حسنًا، هذا الأمر ينطبق على الجميع. لن يركز الناس على مشاغلك بالقدر نفسه الذي توليه إياها. ومن ثم قد يحتاجون إلى أن تذكرهم.

في الحقيقة، قد تحتاج إلى تذكير الآخرين، عندما يسير العمل على نحو جيد، وتكون الشمس ساطعة، ولم تأت فواتير كبيرة مؤخرًا، وتكون علاقتك بشريك حياتك تسير على ما يرام، وليس هناك غمام في الأفق، يكون من السهل أن تتراخى عن القيام بالأمور اللازمة للحصول على ما تريد، وفجأة تدرك أن الشهور قد فاتت، أو أنك على وشك الوقوع في مشاكل وأنك ما زلت لم تحصل على ما تريد.

لذا استمر في تذكير نفسك أو شريك الحياة أو مديرك أو غيرهما من الأشخاص اللازم تذكيرهم كي يعلموا أنك لم تصرف النظر عما تريد. ذكر مديرك كل بضعة أسابيع بأنك ما زلت حريصًا على الحصول على وظيفة تمكنك من قضاء مزيد من الوقت مع العملاء. اسأل شريك الحياة باستمرار عن أخبار محاولة تقليل ساعات العمل. تأكد من أن أختك تتبع الخطط الخاصة بالحفل العائلي الكبير، واعرف الأمور التي تحتاج إلى مساعدتك فيها.

إن لم تفعل ذلك، فكيف لأي شخص (بمن فيهم نفسك) أن يعرف أنك لم تغير خططك، وأن هذا الأمر ما زال مهمًا فعلاً بالنسبة لك؟



بعض الأشخاص مبرمجون على الاعتذار على أي شيء، ربما حفظًا للسلام بينهم وبين الآخرين على ما أظن. لا أعلم حقًا السبب؛ لأن هذا ليس من سماتي الشخصية. لكنني أرى أن هذا الأمر يقصد به استرضاء الآخر، ويفترض أن يكون هذا أمرًا جيدًا من الناحية النظرية. لكن الزيادة في هذا الأمر ليست جيدة. أعرف أشخاصًا كثيرين يقولون "آسف" عندما يصطدم بهم أحد الأشخاص، أو يلقون اللوم على كاهلهم عند حدوث اختلاط أو سوء فهم من الواضح أن سببه عدم الإنصات الجيد من قبل الشخص الآخر، أو يعتذرون عن تقديم طعام "محروق" في حين أنه لا أحد لاحظ أن الطعام كان لون سطحه بنيًا بعض الشيء، أو يتأسفون على التأخير في تقديم التقرير، في حين أن التعليمات قد تغيرت قبل يومين من الموعد المحدد لتسليم التقرير.

إذا لم تكن مخطئًا، فلا تعتذر. وليس عليك أن تلوم أي شخص آخر، بل يمكنك أن تعرب عن أسفك لما جرت عليه الأمور. لكن لا تقل آسف ما دمت لم تفعل شيئًا خاطئًا.

ربما تتساءل عن علاقة هذا بالحصول على ما تريد. حسنًا، سأخبرك. الأمر يعود إلى مسألة الثقة التي تحدثنا عنها. فاحتمال شعور الآخرين بالثقة فيك واحترامك والاطمئنان لك يزداد إلى حد كبير إذا وجدوك شخصًا يعتمد عليه، وواثقًا من نفسه، ومحل ثقة، وهذا أمر لا يصعب فهمه بالطبع، أليس كذلك؟ ومن ثم إذا كثرت اعتذاراتك، أعطيتهم انطباعًا غير واعٍ بأنك كثير الأخطاء. ومنها لماذا سيوافق مدير البنك على إعطائك القرض، ولماذا يوافق مديرك على إعطائك الترقية، ولماذا يوافق والدك على إعارتك السيارة، ولماذا يوافق شريك حياتك على السفر معك في الإجازة؟ ولماذا يسمح لك جارك بأخذ ثلاثة أقدام من قمة سياج الشجيرات الفاصل بين حديقتيكما إذا كنت تخطئ وتفسد الأمور باستمرار؟

قل ما تقصده

ذات مرة سمعت شخصًا يعرض على صديقته أن يسدي لها معروفًا، وكانت هذه الصديقة تفتقر إلى الحزم؛ فرفضت ولكنها عبرت عن ذلك بشكل غير مباشر فهم منه الشخص أنها قد وافقت على عرضه ومن ثم قام بإسداء المعروف لها، ولقد تضايقت الصديقة من الصديق لأنه فعل عكس ما قالته له، دون أن تدرك أن هذا بسبب غبائها. إليكم كيف جرى هذا الحوار، سنطلق على الصديقين اسم "سام" و"آلي":

سام: "سأصطحب "جيس" إلى الحديقة ليلعب على الأرجوحة، ويمكنني اصطحاب "هيستر" معي إذا كان هذا مناسبًا لك".

آلي: "حسنًا، هذا عرض كريم للغاية، وأنا مسرورة به. أتعرف طالما اعتقدت أنني يجب أن أراقبها بنفسي، ولكنني أعرف حقًا أن هذا أمر سخيف. أقصد، ماذا سيحدث لها؟ لا شك أنها ستكون بخير".

إن ما قصدته "آلي" هو الرفض، لكن ما سمعه "سام" هو القبول. كان يمكن أن تقول "آلي" لا ببساطة، لكنها خشيت أن يبدو هذا التصرف رفضًا وقحًا لعرض "سام". فراوغت في محاولة منها لتقديم الكثير من التبريرات، لكنها لم تقل لا مطلقًا. وفي هذه الأثناء دخلت "آلي" إلى المطبخ لخمس دقائق، وعندما عادت انتابها الذعر لأنها لم تجد "هيستر" في المكان، فأخبرتها بأن "سام" اصطحب "هيستر" و"جيس" إلى الحديقة. وانزعجت "آلي" لأن "سام" فعل ذلك رغم أنها قالت لا. لكن لا أنا ولا "سام" سمعناها تقول "لا".

هناك درس مستفاد من هذه القصة¹. إذا كنت شخصًا يكره قول لا بطريقة مباشرة، فعليك التغلب على ذلك. يمكنك أن تفسر سبب اختيارك إذا شعرت بالحاجة إلى ذلك، لكن احرص على قول لا بشكل واضح من البداية.

(١) كانت نهاية القصة سعيدة، إذ قضت "هيستر" وقتًا لطيفًا في الحديقة.



فكر قبل أن تتحدث

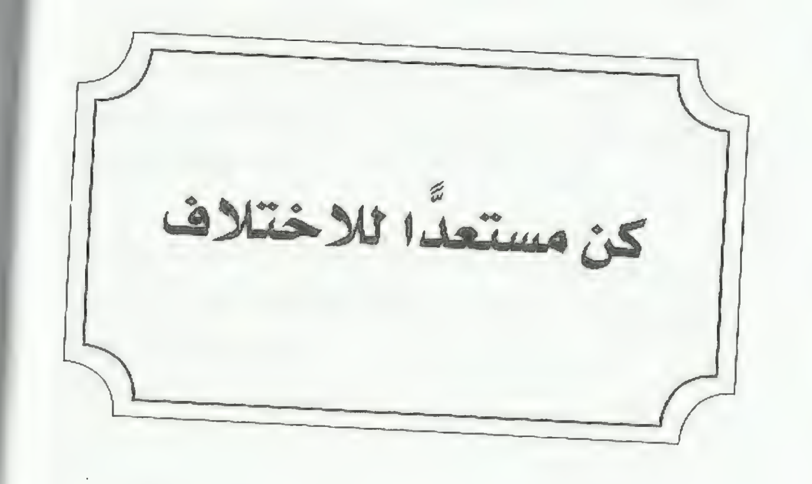
ربما لا تكون مفتقرًا للحزم، بل قد تكون أبعد ما يكون عن الخوف على مشاعر الآخرين من أقوالك وتتسم بالفظاظة بعض الشيء، وقد يكون اختيارك للكلمات أو أسلوبك هو السبب، وربما كلا الأمرين. هل أنت شخص يتحدث بصراحة أكثر من اللازم، أم تحاول أن تكون مهذبًا لكن أحيانًا تسير الأمور على نحو خاطئ؟

على أية حال، لا بد أنك قد لاحظت أن هذا الأمر لا يساعدك في الحصول على ما تريده من الناس، فإذا أردت أن يوافق شخص على طلبك، أصبح من الواجب، بل، يجب أن تصعب عليه الرفض.

عليك أن تجعل هذا الشخص يحبك ويحترمك لدرجة تجعله يرغب في مساعدتك، ولا بد أن تعبر عن طلبك بطريقة تجعل رفضه نوعًا من الوقاحة.

لذلك إذا كان ما ستقوله قد يثير ضيق أو غضب أحد الأشخاص، فأمسك عليك لسانك قبل أن تبدأ الحوار، وذكر نفسك بألا تنتقد الشخص أو تلقي عليه باللائمة، وأن تركز على الموقف وليس الأشخاص، وعد نفسك، إذا كان هذا ضروريًّا، بأن تكف عن الكلام بمجرد أن توضح طلبك.

تلك قاعدة حكيمة إذا كنت ستطلب شيئًا ما، لكن هذا الكتاب يدور في الأساس حول كيفية الحصول على ما تريد دون أن تضطر للطلب. ولذا فأنا لا أتحدث فحسب عن الطلبات المباشرة، لكنني أتحدث عن كل تعاملاتك مع الناس الذين ترغب في كسب ودهم وتعاطفهم. فإذا أحرجت زميلك دون قصد في اجتماع هذا الأسبوع، فسيقل احتمال أن يعرض عليك المساعدة في الأسبوع القادم عندما يزيد عبء العمل عليك. وإذا بدا عليك الضيق عندما يطلب منك جارك الجلوس مع طفله في غيابه، فسيقل احتمال أن يعرض عليك القيام بمسئولياتك في غيابك كي تتمكن من الخروج.



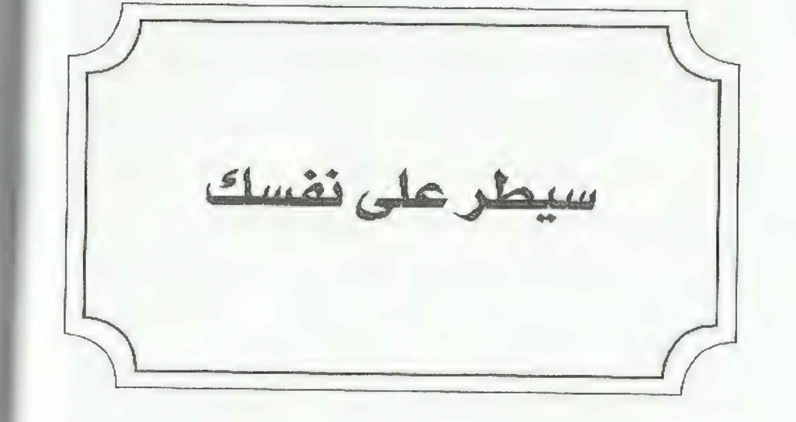
كن مستعدًّا للاختلاف

أحيانًا تضطر للإعراب عن رأيك عندما تعتقد أن شخصًا آخر قد جانبه الصواب، وهذا الأمر يكسبك احترام الآخرين (فالأشخاص يميلون أكثر لإجابة طلبات من يكسبون احترامهم. أليس كذلك؟) فإذا كان بمقدروك الجدال دون إثارة ضغائن، فسوف يرحب الناس بك ويرغبون فى الاستماع لآرائك فى المستقبل؛ لأنك تعبر عن أفكارك الخاصة بوضوح، بدلاً من ترديد الأفكار التى تعتقد أنهم يرغبون فى سماعها.

الخلاف يقضى أيضًا بأن تكون فى جانب الحق، فأحيانًا تعتقد أن شخصًا يدافع عن قضية تعتقد أنها غير مقبولة معنويًّا أو أخلاقيًّا، عندما يحدث ذلك أمامك، يجب أن تعبر عن رأيك. افترض أن هناك حالة سرقة فى المكتب، وأن الجميع يعاملون "إيلا" بجفاء ظنًّا منهم أنها المذنبة. لكنك ترى أن دليلهم على ذلك ليست به قرائن مادية تؤكده، وتخشى من سوء معاملتهم لـ"إيلا"، وفى هذا الموقف لا يمكن أن تظل صامتًا - بل عليك أن تعارض موقفهم.

أى شخص عاقل يجب أن يرحب بالاختلاف طالما يتم التعبير عنه بالطريقة المناسبة. أعلم أنه سيكون هناك قلة من الأشخاص لا يتسمون بالعقلانية، لكن على الأقل يمكنك التأكد من أنك قد بذلت أفضل ما فى وسعك، وسوف يزداد تقديرك لدى كل من يستمع إليك، والسر فى الاختلاف المتحضر يكمن فى الاختلاف مع ما يقوله الشخص، وليس مع الشخص نفسه. أعلم أن هذا الأمر يبدو تقليديًّا وغير ذى أهمية، لكنه يحدث فارقًا كبيرًا فى استجابة الطرف الآخر.

من الأفضل تجنب النقد المباشر للشخص، فلا تقل أشياء مثل: "لا!"، أو "أنت مخطئ"، أو "أنت لم تفهم الموضوع على نحو صحيح"، بل قم بالتعليق على ما قاله الشخص وعبر عنه باعتباره رأيك الشخصى، لكن اجعل رأيك محددًا بدقة، كأن تقول: "لا أعتقد أن هذه هى طريقة العمل الصحيحة"، أو "أنا متأكد من أننا سننحرف عن المسار الصحيح إذا فعلنا ذلك". أرأيت؟ إنك تركز على منطقهم فى التفكير وليس عليهم كأشخاص.



ما الشيء الذى يجعل التعامل مع بعض الناس أصعب من التعامل مع غيرهم؟ سأخبرك، وستجد أنك تعلم بالفعل هذا الشيء. إن الشيء الذى يعوق جميع التعاملات المباشرة بين الناس هو المشاعر، والمشاعر السلبية تحديدًا، فكلما ازدادت المشاعر تأججًا، صارت عقبة فى طريق التواصل المباشر. وعندما يكون الشخص الذى تتعامل معه غاضبًا، أو متضايقًا، أو عصبيًّا، أو مجروحًا، أو خائب الأمل، أو نزقًا أو متوترًا، أو محبطًا، أو مستاءً، أو قلقًا، يصبح الحصول على النتيجة التى ترغبها أقرب إلى المستحيل.

ما الذى يضاعف من صعوبة الأمر؟ نعم، هذا صحيح، عندما يكون كل منكما منفعلاً، فعندما يكون كلا الشخصين فى حالة من الضيق، أو الغضب، أو الاستياء، أو القلق، سوف يؤدى ذلك إلى مضاعفة المشكلة إن لم يفاقمها. ومن ثم فإن أول شىء يمكنك أن تفعله لتلطيف الحوارات المشحونة عاطفيًّا هو أن تحرص على السيطرة على مشاعرك. أنا لا أتحدث فى هذا الصدد عما إذا كنت محقًّا فى هذه المشاعر أم لا؛ بل إن ما أتحدث فقط عنه هو كيف تحصل على النتيجة التى تريدها.

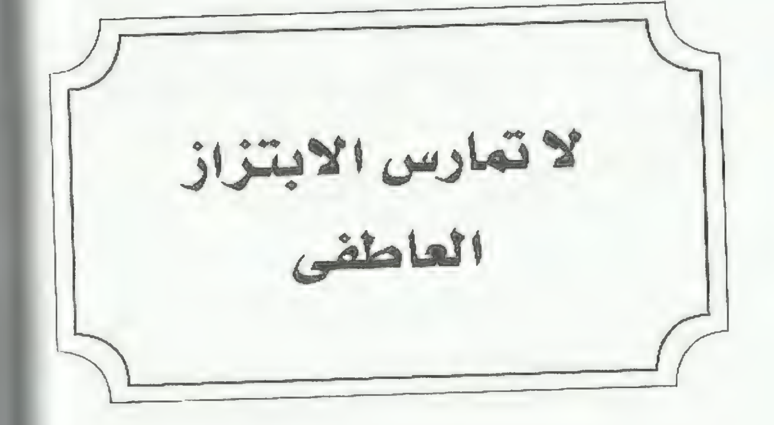
اعلم طبعًا أن هذا ليس بالأمر السهل دائمًا، لكن ظل مركزًا على ما ترغب فى تحقيقه، واعلم أن الحفاظ على رباطة جأشك هو أفضل طريقه لتحقيق ما تريد، وهذا سيساعدك بدوره فى كظم مشاعرك. وإن لم يكن بمقدورك فعلاً الحفاظ على رباطة جأشك، يمكنك أن تبتعد عن المكان إلى أن تصبح واثقًا من قدرتك على إجراء الحوار بهدوء، وهناك الكثير من الطرق للتعامل مع مشاعر الآخرين، لكنك ستجد معاناة فى التعامل مع أى من تلك المشاعر إن لم تسيطر على مشاعرك أولاً.



... للتو إنك يجب أن تسيطر على عواطفك؛ لكن هذا لا يعنى ألا ...بر مطلقًا عما تشعر به، فقط عبر عن نفسك بالكلمات وليس ...الأعمال، بطبيعة الحال ستمر عليك أوقات يكون من المهم فيها أن ...ر أحد الأشخاص بأنك غاضب، أو مجروح، أو محبط، أو تشعر ...خيبة الأمل، وسيكون هذا الشخص أكثر ميلاً لإعطائك ما ترغب ...ه إذا تفهم ما تشعر به. لكن الصراخ، أو التجهم، أو الإجهاش ...البكاء لن يجديك نفعًا.

...طريقة إعلام الآخرين بأنك غضبان سهلة للغاية. كل ما عليك ...عله هو أن تقول: "أنا غاضب". فهذا أفضل بكثير من الصياح فى ...وجوههم. فلا أحد يرغب فى مساعدة شخص يرهبه أو يقلل من ...شأنه، أو يهينه، أو يحمله عبئًا نفسيًا، أو يشعره بعدم الارتياح. ومن ...ثم يجب ألا تفعل هذه الأمور لأى شخص إذا رغبت فى أن يقف فى ...صفك.

...لكى توضح الأمر أكثر، قل: "أشعر بالغضب عندما..."، ثم اشرح المشكلة بالضبط. وتعد هذه العبارة مفيدة؛ لأنها لا توجه الاتهام إلى أى شخص - فأنت تركز على سلوك الشخص الآخر وليس على ...شخصيته. فلا أحد يرغب فى أن تتهمه قائلاً: "أشعر بالغضب لأنك غير عقلانى / لأنك لا تستمع إلىَّ/لأنك تولى اهتماماتك الأولوية الأولى". بل من الأسهل سماع عبارات على شاكلة "أشعر بالغضب عندما أشعر بأن لا أحد يستمع إلىَّ/عندما أشعر بتجاهل اهتماماتى". فهذه الطريقة أقل توليدًا للصدام، وتعد أكثر فاعلية فى دفع الشخص الآخر للإنصات إليك.



لا أحد يرغب فى أن يتعرض للابتزاز العاطفى. قد يرضخ بعض الناس لهذا الابتزاز، خصوصًا لو كانوا مفتقرين للحزم، لكنهم يكونون مدركين فى قرارة أنفسهم أنهم يتعرضون للابتزاز. وحينما تسنح لهم أية فرصة، سيقولون لك لا. عن نفسى لا أتسامح مطلقًا مع الابتزاز العاطفى، وحتى لو كان الطلب مشروعًا، أجد نفسى راغبًا فى رفضه لأننى أعترض على فكرة استغلالى فى حد ذاتها.

"سأكون فى ورطة كبيرة إن لم تساعدنى فى هذا..." من فضلك، هل من الممكن أن آخذ إجازة عصر الجمعة؟ إنه حفل الباليه الخاص بابنتى الصغيرة وستحبط إن لم أحضر الحفل...."، "من فضلك، هيا نخرج الليلة. لقد مررت بأسبوع عمل شاق وأحتاج حقًّا للخروج، أليس هناك شخص آخر غيرك أخرج برفقته". كل هذه الطلبات معقولة إذا تم التعبير عنها دون ممارسة أى ضغط عاطفى. لا بأس من أن تفسر رغبتك فى أخذ إجازة عصر اليوم لحضور حفل الباليه الخاص بابنتك، لكن ليس من الجيد أن تضع عبئًا عاطفيًّا على كاهل مديرك - ملمحًا إلى أنه سيكون مسئولاً مسئولية شخصية عن شقاء ابنتك فى حالة رفضه لطلبك.

يعد الابتزاز العاطفى طريقة ماكرة ومخادعة للحصول على ما تريد، ومن واقع خبرتى أعلم أن الأشخاص الذين يلجأون إليه قد ينجحون فى هذه المرة، لكنهم يخسرون على المدى الطويل. لا أرغب فى أن أكون مثل هذه النوعية من الأشخاص، وآمل ألا تكون كذلك.

علاوة على ذلك، لن تمنحك هذه الطريقة ما تريد فى نهاية المطاف، ومن المحتمل أن يراك الناس كشخص يرغبون فى رفض طلباته، حتى لو لم يتمكنوا من ذلك فى كل مرة.

لا ترضخ للابتزاز العاطفى

يجب أن تتجنب الرضوخ للابتزاز العاطفى، وإلا فسينتهى بك المطاف بالموافقة على أمور كثيرة ليس لديك وقت أو حماس للقيام بها لمجرد أنك تشعر بالذنب. بعض الناس، ومن بينهم أنا، يجدون تجنب هذه المواقف سهلًا للغاية، فالابتزاز العاطفى يضايقنى ونادرًا ما أهتم به. لكننى أعلم أن هذا سيكون صعبًا بالنسبة لك إذا كنت تفتقر للحزم تمامًا، أو تشعر بالذنب تجاه الآخرين بسهولة.

أول شىء عليك فعله هو إدراك الابتزاز عند تعرضك له. فإذا شعرت بالذنب أو الانزعاج تجاه طريقة ردك على شخص ما، فاسأل نفسك عما إذا كنت تتعرض للابتزاز العاطفى، وإذا كان الجواب هو نعم، فركز على الحقيقة، وليس على الشعور بالذنب الذى يحاول الشخص أن يولده بداخلك. واعلم أن الابتزاز العاطفى سلوك غير مسئول وغير راشد، إنه سلوك ظالم واستغلالى، والأشخاص الذين يمارسونه لا يستحقون الحصول على ما يريدون، حتى لو كان طلبهم معقولًا. لقد حرموا أنفسهم من الحصول على ما يريدون لأنهم انتهجوا الغش سبيلًا إليه.

والآن استخدم أى أسلوب لديك لقول لا لهؤلاء، مثل أسلوب الأسطوانة المشروخة. وأحيانًا قد يجدى نفعًا أن تتحداهم لا سيما إذا فعلت ذلك بمزاح، كأن تقول: "انتبه وإلا فسأعتقد أنك تحاول ابتزازى عاطفيًا...".

وإن لم يساعدك هذا على المقاومة، ففكر فى هذه الحقيقة: فى كل مرة ترضخ فيها للابتزاز العاطفى، فإنك تشجع هذا الشخص على فعل ذلك مرة أخرى، وبالتالى تصبح مسئولًا بشكل حرفى عن الانزعاج الذى سيحدث للأشخاص الآخرين الذين سيحاول المبتز إشعارهم بالذنب... أم أترانى أحاول أن أبتزك عاطفيًا الآن؟

عامل الناس باحترام

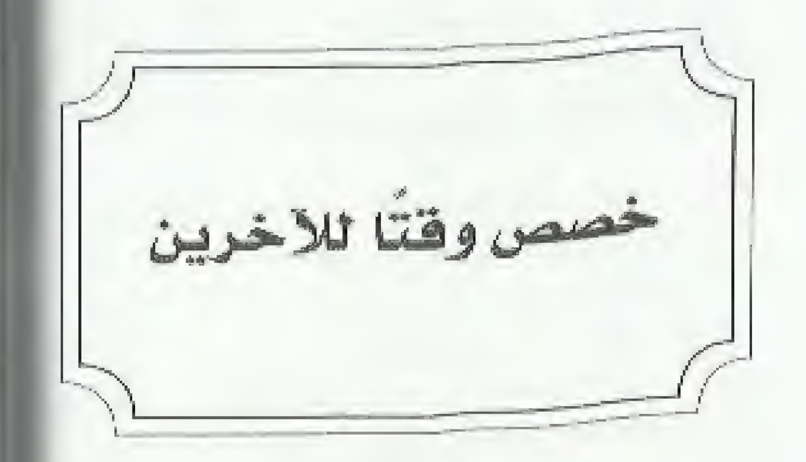
كل الناس يستحقون الاحترام. والأهم من ذلك أن كل الناس يريدون الاحترام. إذا تذكرت هذا الأمر، فسيزيد احتمال وقوف الناس في صفك، وستزيد رغبتهم في مساعدتك عندما تحتاج لذلك.

كم عدد الجيران، والمديرين، والأقارب، والزملاء في حياتك الذين جعلوك تشعر بعدم الأهمية في بعض الأوقات؟ ربما لا يعبأون بالاستماع إليك، أو ربما يتجاهلونك لأنك أقل منهم، أو يتوقعون أن تقوم لهم بأمور دون أن يطلبوا منك ذلك على نحو لائق، أو لا يهتمون بشكرك على أي شيء فعلته لهم. فمديري مثلاً كان ينسب نجاح أفكاري لنفسه ويحصد كل المديح لنفسه، وأعرف أشخاصًا قد يصيحون في وجه محدثيهم فقط لأنهم مختلفون معه. كما كان لي زميلة لم تكن تقوم مطلقًا بإعداد كوب من القهوة لي لأنها كانت تعتبرني أقل منها.

على الجانب الآخر، قابلت ذات مرة عميلاً مهمًّا أصر على أن يعد لي فنجانًا من القهوة[٧] لأنني كنت مشغولاً أكثر منه في تلك اللحظة. وفي الماضي كان لدي رؤساء عمل كانوا ينسبون أفكاري لي (كان من بينهم مديرة تفعل ذلك فقط إذا ظهر أن أفكاري جيدة، وتتحمل اللوم والعقاب إذا كانت أفكاري سيئة)؛ وكان لديَّ جيران أيضًا اشتروا لي هدايا ليشكروني على أمور بسيطة فعلتها لأجلهم.

إنني أعلم من أرغب في مساعدته من هؤلاء الأشخاص، ومن منهم لا أجد مشكلة في تجاهله. ومن الأهمية بمكان أن تعامل الناس باحترام كلما ارتفعت مكانتك، سواء في العمل أو في الأسرة. سواء أكنت والدًا لطفل في المدرسة، أو كنت مستأجرًا محليًّا، فالناس يتأذون كثيرًا عند تعرضهم للتجاهل أو التحقير على يد شخص يعتبرونه أعلى منهم منزلة. وحتى لو كان عدم احترامك لهم غير مقصود، بل كنت فقط مشغول البال، أو منهمكًا في العمل، أو في عجلة من أمرك، يجب أن تحرص على ألا تنسى مطلقًا أن توضح للناس أنك قد لاحظت وجودهم.

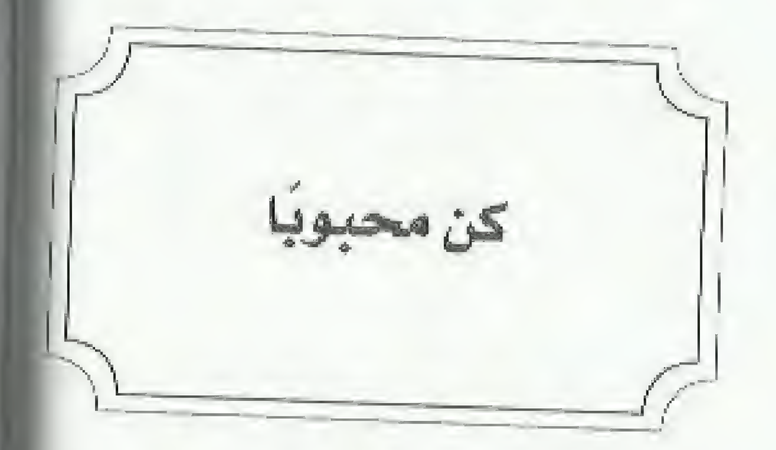
[٧] عفوًا.. لا يمكنني مقاومة القهوة!



كنت أعمل مع إحدى الزميلات وكانت دائمًا فى عجلة من أمرها، ففى كل مرة تتصل بى هاتفيًا إما أن تكون فى محطة السكة الحديدية فى انتظار القطار، وتقوم بقطع المكالمة عندما يأتى القطار، أو تحدثنى أثناء طهى الغداء ثم تجعلنى أنتظر على السماعة إلى أن تتفقد الطعام فى الفرن، أو تكون أمام بوابة المدرسة وتكون مضطرة لإنهاء المكالمة لأن ابنها خرج للتو. كل هذا يحدث عندما تهاتفنى. أما إذا اتصلت بها (وهو الأمر الذى كنت أحاول تجنبه لأننى وجدت أنه من الصعب إجراء حوار معها)، فكانت تطلب منى أن أعاود الاتصال فى وقت لاحق.

النتيجة النهائية لكل ذلك أنها أعطت انطباعًا للجميع بأنهم أقل أهمية لديها من أى شىء آخر فى حياتها الصاخبة، فهم يأتون فى المرتبة الثانية بعد القطار، والفرن، وابنها (حسنًا، قد تكون محقة فى هذا الأمر الأخير). وقد كان هذا نوعًا من عدم الاحترام، ويشعر بالضيق، والغيظ، ويوحى بالتعالى.

أعلم بالطبع أن هناك أوقاتًا يكون المرء فيها مشغولاً. وفى هذه الأوقات من الأفضل عدم بدء أية مكالمات هاتفية (أو أى نوع من أشكال التواصل) ثم إنهاؤها بشكل مفاجئ. حاول بشتى السبل تخصيص أوقات تعلن فيها من البداية أنك لست متاحًا للحديث. ولكن احرص أيضًا على تخصيص أوقات كافية تكون فيها متاحًا للتحدث مطولاً عن سور الحديقة، أو لتناول فنجان من الشاى، أو للتحدث أثناء تصوير المستندات، ففى هذه الأوقات يتمكن الناس من معرفتك على حقيقتك، ويمكنك أن تبين تقديرك لهم فقط من خلال إعطائهم جزءًا من وقتك. تلك هى الأمور التى ستجعل الناس فى صفك، فضلاً عن كونها مفيدة فى حد ذاتها لأنها ستشعر كلا منكم بشعور أفضل.



كن محبوبًا

أعلم أن هذا يبدو واضحًا، لكن إذا أحبك الناس فسيرغبون في مساعدتك حتى دون أن تضطر لطلب المساعدة منهم، وهذا هو ما نشعر به أيضًا تجاه الناس عندما نحبهم، أليس كذلك؟

ليس من الصعوبة أن تصبح محبوبًا من الجميع، فهذا لا يستدعي أن تكون محور اهتمام الحفل أو تكون الرفيق المفضل لدى الجميع، بل يمكن أن تكون هادئًا وتظل محبوبًا في الوقت نفسه. وفي الحقيقة إذا فكرت في الأمر، فقد تجد أنه يوجد في حياتك أشخاص كثيرون تحبهم، رغم عدم وجود الكثير من السمات المشتركة بينكم، والمضايقات البسيطة غير المضرة التي قد تجدها منهم، مثل كثرة الكلام، أو القهقهة في الضحك، والتصرف كالأطفال، أو عدم الجلوس مطلقًا لفترة كافية للانخراط معهم.

أن تكون محبوبًا يعني أن تكون صريحًا، وحلو المعشر، وودودًا وأن تكون ابتسامتك دافئة، وأن تتحلى بروح التعاون، وألا تعبس وألا تستغل الناس، وألا تفقد أعصابك معهم، أو تظهر لهم أي مشاعر سلبية، علاوة على ذلك، يجب أن تكون شخصًا "ظاهره مثل باطنه"، قل ما تقصده دون غيبة، أو خداع، أو غرور. فكر في الأشخاص الذين أنت محبوبون لديهم – ولا أعني هنا أصدقاءك المقربين، بل أعني هؤلاء الأشخاص الذين لا تعرفهم على نحو جيد لكن تجد أنك تحبهم. فإذا فكرت فيهم، فستجد على الأرجح أنهم يتسمون بالصفات سالفة الذكر المتمثلة في الصراحة، وسهولة التحدث معهم، والإنصات الجيد (فالحوار لا يدور كله حولهم)، كما أنك لا تشعر بالانزعاج معهم عندما توشك على قول أمر خاطئ، ولا تشعر أنهم خلاف ما يبدون عليه.



كن خفيف الظل

لست متأكدًا من قدرتك على اكتساب روح الدعابة. ومن المحزن أنه ليس بإمكانك الخروج وشراء واحدة. تختلف روح الدعابة بين الأشخاص وبعضهم، حتى إنها تكون أوضح لدى بعض الأشخاص من غيرهم، وبعض الأشخاص يكونون مرحين، لكنهم لا يتميزون بخفة الظل؛ وهذا جيد. كل ما أقوله إنه ينبغى إظهار ما تتحلى به من خفة ظل، طالما لم تكن جارحة أو قاسية.

يشعر بعض الناس أن خفة الظل تعمل بشكل ما على تقويض سلطتهم أو جديتهم، فيحجبون روح الدعابة لديهم عندما يكونون فى العمل أو عند الجلوس فى مجلس البلدية، أو فى لجنة مديرى المدارس.

وأنا شخصيًا أرى أن الضحك هو ما يجعل الحياة تستحق العيش. وكلما زادت قدرتك على إضحاك الناس، زادت مودتهم وتعاطفهم تجاهك، وهذا ما تهدف إليه. اجعل الناس يضحكون، وسوف يفعلون أى شىء من أجلك.

ولا تقف الفوائد عند ذلك فحسب، فخفة الظل تميز الأشخاص، إذ يكمن بداخل كل منا حس دعابة فريد يميز شخصيته على نحو إيجابى كلما زاد استخدامه له، وعندما تكبت روح الدعابة بداخلك، تخسر جزءًا كبيرًا من نفسك. فأظهر روح الدعابة لديك، ولا تخش رؤية الجانب المضحك فى الأمور، وساعد الآخرين على رؤيته أيضًا.



كن أمينًا

تعلم بكل تأكيد أن الناس يفضلون التعامل مع الأصدقاء والزملاء الذين يتميزون بالأمانة. لكن المشكلة تكمن فى أن معظم الأشخاص المفتقرين للأمانة يتوهمون أن لا أحد يمكنه اكتشاف خداعهم. فما الفرق بين ما إذا كان كل الناس يعتقدون أنك أمين وبين كونك أمينًا بالفعل. كلا الأمرين جيد، أليس كذلك؟ إذا نحينا الجانب الأخلاقى من السؤال جانبًا، فربما يكون ذلك صحيحًا - فكلا الأمرين جيد بالفعل، فيما عدا عدم اعتقاد كل الناس أنك أمين.

اعلم أننى لا أتحدث عن الأوقات التى تلوم فيها الاكتظاظ المرورى على تأخرك بينما تكون أنت المخطئ فى عدم تخصيص وقت كاف للذهاب للموعد، بل أتحدث عن عدم الأمانة المتعمد من أجل الحصول على ما تريد، وتحقيق النجاح بالغش، والكذب من أجل التملص من المسئوليات، والاستعانة بوسائل غير مشروعة لدعم مصالحك.

لا تتخيل ولو للحظة أنك لن تدفع ثمن كل ذلك. من المؤكد أنك قد أفلت بفعلتك فى مواقف فردية، وقد تكون ماهرًا بما يكفى لتتمكن من الهروب من العقاب مرات متكررة، لكن الآخرين سيشعرون بأنك شخص غير أمين، وسيمنعهم هذا الإحساس من مساعدتك. قد تفضحك لغة جسدك، أو قد يكون حديثك مثاليًا لدرجة تجعله غير مقنع ويصعب تصديقه، أو ربما تغفل تفصيلة صغيرة. قد لا يمكن الناس من اتهامك بذلك، وقد لا يكون لديهم أى أدلة. لكنهم يعلمون ببساطة أنهم لا يمكنهم الوثوق بك.

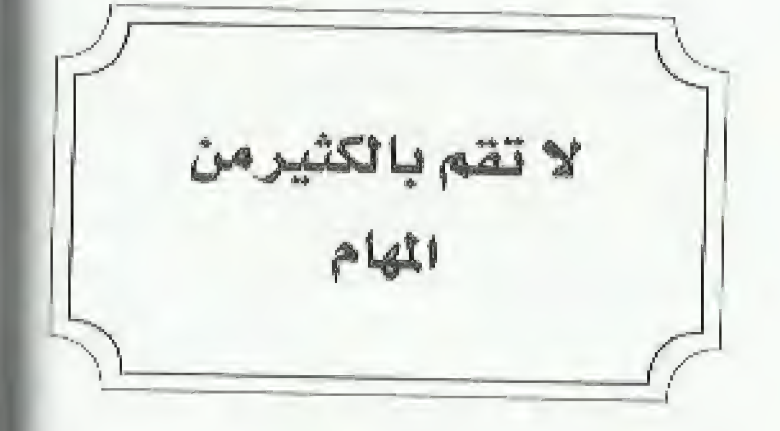
من الأفضل أن تعيش حياة لا تتطلب منك الكذب، أو الغش، أو الخداع، أو الاستغلال. كن أمينًا فحسب - ما المشكلة فى ذلك؟

قل شكرًا دائمًا

لقد نشأت على قول شكرًا، وعندما لا أشكر الناس أشعر بالانزعاج تمامًا مثلما أشعر بالضيق عندما لا أغسل أسناني بمجرد الاستيقاظ من النوم. في الواقع أمي هي التي غرست هذه العادة بداخلي، حيث كانت تقول شكرًا دومًا حتى إنها ذات مرة عندما كانت طفلة، عاقبتها المعلمة مرتين - الأولى كانت بسبب سوء السلوك والثانية لأنها قالت لها شكرًا عندما عاقبتها في المرة الأولى، حيث اعتبرت المعلمة ذلك نوعًا من الوقاحة. شرحت لي أمي أنها تربت على قول شكرًا دائمًا عندما يعطيها أي شخص أي شيء، ولم تقدر المعلمة روح الدعابة عند والدتي.

بيد أن والدتي كانت محقة (حسنًا، من الناحية النظرية على الأقل)، قد لا نلاحظ دائمًا المواقف اللازم فيها توجيه الشكر لشخص آخر، لكننا بالتأكيد نلاحظ المواقف التي لا نلقى فيها من يشكرنا حيث تترك إسهامات الأشخاص الآخرين تذهب دون تقدير ومهما كانت هذه الإسهامات بسيطة - فلا أحد سوف يرغب في ألا يشكره أحد.

إن شكر الناس يرفع من روحهم المعنوية، ويجعلهم يشعرون بالألفة والتقدير والاهتمام، ويشعرهم بأن الأمر كان يستحق العناء. ولا شك أن إعطاء الشخص هذا الإحساس يعد كافيًا في حد ذاته. وعلاوة على ذلك، سيشعر هؤلاء الأشخاص بالسعادة عند إسدائك معروفًا مرة أخرى، نظرًا لأنهم يعرفون أن جهودهم لن تذهب دون تقدير.

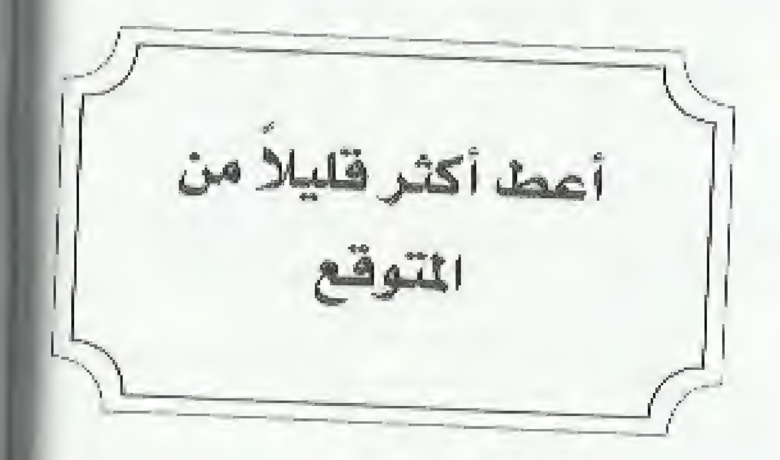


بعض الأشخاص يمكنهم التكيف مع أي شيء، وقد تفشل كل خططهم ويستمرون بشكل ما في المضي قدمًا في حياتهم، فتجد هؤلاء الأشخاص يعملون في وظائف تجعلهم مشغولين باستمرار، وفي الوقت نفسه قد يكونون مسئولين عن أسرة كبيرة، ويتطوعون للعمل في عدد من الجمعيات الخيرية، فضلاً عن كونهم أعضاء في بعض اللجان، ورغم ذلك يجدون وقتًا لممارسة رياضة التنس مرتين في الأسبوع، ويبدو هؤلاء الأشخاص أنهم فريدون من نوعهم في التكيف مع التزامات الحياة، وليسوا في حاجة إلى أي نوع من المساعدة أو الدعم لإنجاز كل هذه المهام.

ومن ثم لا يعرض عليهم أحد أي شكل من أشكال المساعدة؛ بل من الواضح أنهم يطلبون منهم المساعدة في حقيقة الأمر لإنجاز ما يريدون.

كل هذا رائع إلا إذا كنت واحدًا من أولئك الأشخاص وأردت بعض المساعدة؛ واعلم أنك في هذه الحالة لن تحصل عليها، فقد قرر الجميع أنك لست في حاجة إليها حقًّا. لقد افترضت وأنت تطلب منهم المساعدة أنه بإمكانك القيام بالمهمة بقليل من الدعم، لكن دون أن يشعروا بأنهم مضطرون لمساعدتك لأنك حقًّا لا تحتاج إليهم، وأنك ستتكيف مع الموقف، كما تفعل دائمًا.

إذن ما الدرس المستفاد من هذه القصة؟ حسنًا، إذا احتجت إلى مساعدة الناس في الحصول على ما تريد، فلا تعط انطباعًا بأنك لست في حاجة للمساعدة. تخل عن الرغبة الملحة في أن تبدو قادرًا على القيام بكل المهام، واعترف ببعض الضعف الإنساني بين الحين والآخر. وعلى الأرجح سوف يحبك الناس أكثر مما تتوقع عند الاعتراف بذلك. والأشخاص الذين يظهرون بمظهر القادرين على إنجاز كل الأمور بأنفسهم دون مساعدة يثيرون الخوف في النفوس فعلاً.



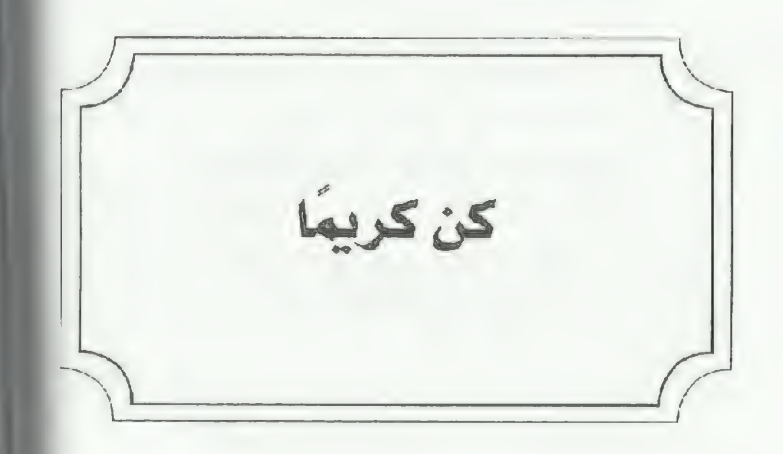
أعط أكثر قليلاً من المتوقع

إنها إستراتيجية رائعة – وأنا أحبها حقًا، فأنا أستمتع بالنظرة التي ترتسم على وجوه الناس عندما أقدم لهم أكثر مما وعدت، فهذا الأمر يكسبني شعورًا جيدًا ويكسبهم شعورًا رائعًا، ويعود بالنفع على الجميع. يا له من شعور رائع!

والمبدأ وراء ذلك بسيط ويتلخص في أن تقدم أكثر مما قلت إنك ستفعله ولو بقدر طفيف. فعندما تعتنين بأبناء جارتك في غيابها، قومي بغسيل الأطباق الموجودة في المطبخ أيضًا. إذا قلت إنك ستقدم التقرير يوم الخميس، فقم بتقديمه يوم الثلاثاء. إذا توقع منك شريك حياتك أن تدعوه على العشاء في عيد ميلاده، فأحضر معك باقة من الزهور أيضًا، وعندما تستعير سيارة والدك، قم بغسلها قبل أن تعيدها له. وعندما يرغب صديقك في صحبتك لتواسيه بعد وفاة شخص عزيز عليه، خذ له بعض الوجبات وضعها في الثلاجة في الوقت نفسه.

زارتنا صديقة في العيد منذ عدة سنوات ومنحتنا هدية جميلة منتقاة بعناية نظير دعوتنا لها لتناول العشاء في العيد. ليس هذا فقط، فقد كانت خياطة ماهرة، ولاحظت أن القطط قد مزقت أحد أغطية الوسائد وجعلته في حالة يرثى لها فأصرت على أخذه معها وإصلاحه، وأعادته إلينا في طرد بريدي بعد عدة أيام، وكان يبدو كما لو كان جديدًا. يا لها من لفتة كريمة قدرناها تقديرًا كبيرًا.

أرأيت؟ إن التفكير في أمور يمكنك فعلها لجعل حياة الناس أكثر إشراقًا مما يتوقعون لهو أمر ممتع، فمن الرائع أن تراهم وقد أدركوا أنك أوليتهم اهتمامك وتقديرك. ومن المتوقع أن هذا سيجعل الناس يبذلون قصارى جهدهم لمساعدتك، لكن في الحقيقة إن القيام بذلك من أجل الآخرين يستحق العناء المبذول فيه بغض النظر عما إذا كانوا سيردون إليك المعروف أم لا.

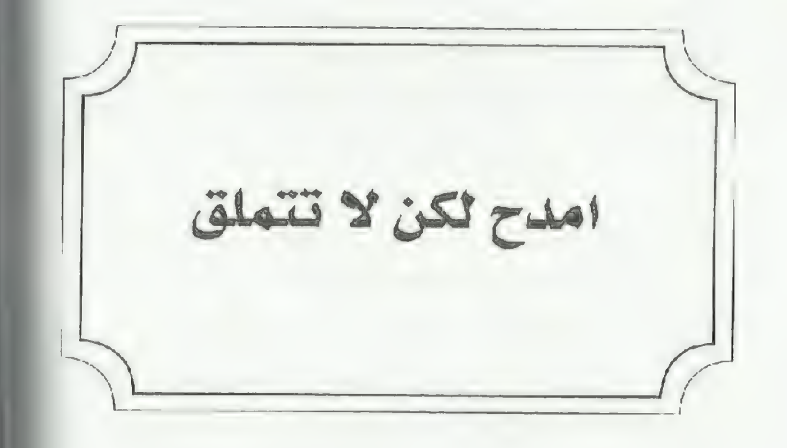


كن كريمًا

عندما نصف شخصًا بأنه كريم نميل - لسبب ما - إلى الاعتقاد بأنه مستعد لأن يعطى الآخرين من ممتلكاته المادية أو يجعلهم يشاركونه فيها، سواء أكانت تلك الممتلكات أموالاً أو مقتنيات، ولا شك أن هذا سلوك يستحق الثناء، لكن ليس جميعنا لديه ما يكفى لمشاركة الآخرين فيه، وليس الجميع فى حاجة لأن يشاركونا ما نمتلك. لكننا لدينا أشياء أخرى يمكن أن نصبح كرماء فى منحها.

ماذا عن وقتك؟ هل أنت كريم فى بذله؟ إذا طلب منك أحد الأشخاص الذهاب إلى اجتماع أو قضاء ساعتين معه أو مساعدته فى صنع أكشاك المهرجان المدرسى، أو توصيله ليأخذ سيارته من المرآب، هل تكون مستعدًّا دائمًا للموافقة؟ أم ستفضل التركيز فى قراءة كتاب شيق، أو الانتهاء من المشروع الذى تعمل فيه، أو الاسترخاء فى نهاية اليوم لمشاهدة برنامجك التليفزيونى المفضل؟ دعنى أخبرك. سوف تجنى المزيد من مساعدة الآخرين - ربما ليس فى كل مرة، ولكن فى أغلب الأوقات - بالتأكيد - وهذا يرجع إلى أنك ستخرج على الروتين المعتاد وتصبح عرضة لحدوث أى شىء بداية من إجراء محادثة شيقة وحتى خوض مغامرة كبيرة. وهذا بيت القصيد - فلن تعرف مطلقًا ما الذى سيحدث بعد ذلك، لا سيما عندما تقوم بأمر مختلف مهما كان يبدو عاديًّا.

وهناك شىء آخر يمكن أن تمنحه بسخاء، ألا وهو المعرفة. فلا بد أنك تعرف أمرًا لا يعرفه كل الناس، فيمكنك عمل محاضرة فى منتدى الشباب المحلى عن تحريك الرسوم الثابتة فى الأفلام، أو أن تعلم بعض أطفال المنطقة العزف على الجيتار، أو أن تعلم أحد زملائك الأقل منك خبرة كيف يجعل عروضه التقديمية المعدة باستخدام برنامج الباوربوينت مميزة، أو أن تحدث إحدى المجموعات المحلية عن مجال تخصصك. ومن يعلم، فقد تستمتع بهذا الأمر.



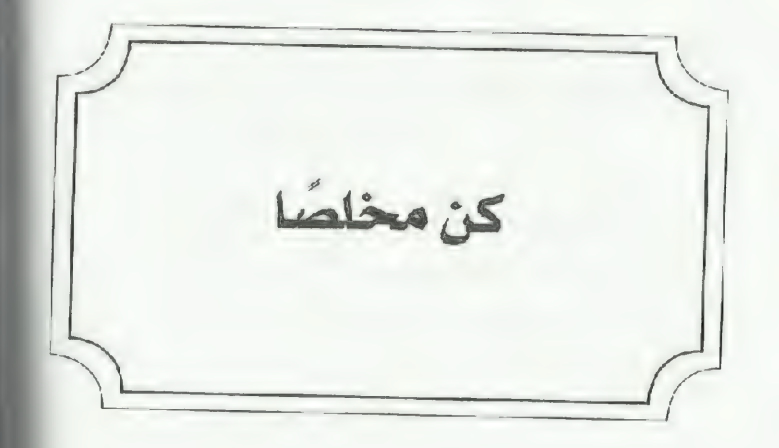
يحب الناس أن يُمتدحوا، سواء كان لإنجاز رائع قاموا به، أو لأناقتهم فى اختيار الملابس، أو للفتة كريمة قاموا بها، أو على فكرة ذكية أتوا بها؛ لذا أعطهم ما يريدون، وسوف يقدرونك نظرًا لذلك.

أحيانًا يكتسب المديح سمعة سيئة، وهذا يرجع لبعض الأسباب. فقد يعتقد بعض الناس بشكل خاطئ أن الإسراف فى المديح أمر سيئ، أو أنه سيبدو مديحًا غير صادق. فإذا ساورك القلق بشأن ذلك، فتذكر التوجيهات التالية:

- لا تبالغ. لا تغرق أحدهم بالمديح لمجرد أنه وضع تقريره بشكل منمق؛ بل قدِّر له ذلك بشكل معقول، ووفِّر الإغراق الحقيقى لإنجازات استثنائية تستحق فعلاً.

- لا تخش أن تبدو غير صادق، والقاعدة هنا بسيطة جدًّا وتتمثل فيما يلى: إذا كان المديح صادقًا، فسيبدو صادقًا؛ وإذا كان مصطنعًا فسيبدو تملقًا، والأمر الذى يحتاج إلى التغيير هو أن تعبر عما تعتقده فى أغلب الأحيان، لا أن تختلق أسبابًا لتمدح الناس.

- ضع فى اعتبارك أن الأمور التى تمدح الناس عليها توضح القيم التى تؤمن بها إلى حد كبير. فإذا كنت تمدح الناس فقط لمهاراتهم، فسوف يفترضون أن هذا ما تهتم به. وإذا مدحت الناس على العمل الجاد والإنجاز الحقيقى، فسوف يدركون أنك تهتم بالجهد والنتائج أيضًا. امدح الناس لكرمهم، أو اجتهادهم فى العمل، أو لمراعاتهم مشاعر الآخرين، أو لشجاعتهم، أو لسرعتهم، وسوف تخبرهم بذلك أن هذه هى القيم التى تهتم بها.

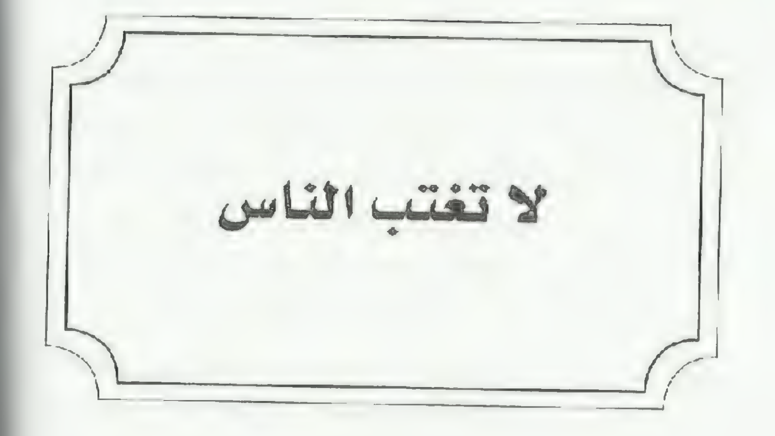


قد يعلم المرء أن شريك حياته يكون مندفعًا فى بعض الأحيان، لكن لا يخبر الجميع بذلك (هذا ما آمل فيه). قد يشكو من هذا لصديق عزيز، أو للأم، أو للأخ، لكن يدافع عن شريك حياته أمام الأشخاص الآخرين ويحتفظ بأى انتقادات لنفسه.

والأمر نفسه ينطبق على زميلك. فقد يسمح لك بأن تقول له إنه غير مسئول، لكنك لن تعترف باعتقادك هذا أمام الجميع، والأمر كذلك بالنسبة للمدير الذى لا يهتم بالتفاصيل. فقد يكون هذا رأيك الشخصى، لكن ليس هناك داع لأن تخبره لبقية أفراد الإدارة.

هل أنا محق؟ وإن لم أكن محقًّا، فما السبب؟ الفكرة أن الإخلاص لا يتعلق بهوية الشخص الذى تدين له بالولاء - بل يتعلق بك شخصيًّا. فالإخلاص صفة إما أن تكون لديك أو لا تكون لديك. إنها ليست أمرًا تقوم بتفعيله أو تعطيله وفقًا لصفات شريكك؛ أو صديقك، أو مديرك فى العمل. فلو كان الأمر هكذا، لما أصبح ذلك إخلاصًا، بل كان مجرد تعبير عن الرأى. أما الإخلاص، فيعنى إعطاء دعمك للشخص بغض النظر عن وجهة نظرك الشخصية؛ سواء اتفقت معه أم اختلفت، سواء كان من السهل أن تقف معه أم كان من الصعب، سواء ظننت أنك سوف تستفيد من ذلك أو لن تستفيد شيئًا.

لكن الشىء المضحك فى الموضوع أنك ستستفيد فعلاً. فالأشخاص سوف يدركون إخلاصك بمجرد أن يروا تصرفاتك، وسوف يقبلون ذلك بغض النظر عن رأيهم فى شريك حياتك، أو صديقك، أو مديرك. وسيدركون أنهم لو تمكنوا من كسبك لصفهم، فسيمكنهم أيضًا الاعتماد على إخلاصك لأنك لا تغيره حسب الظروف؛ فأنت شخص مخلص بالفطرة بغض النظر عن أى شىء.



لا تغتب الناس

كان لى زميل محبوب للغاية، ومرح، وممتع، وصحبته رائعة. كنا مجموعة مكونة من حوالى ستة أفراد نعمل معًا عن قرب فى وقت واحد. وكان تعاملنا معًا جيدًا جدًا. وذات مرة ذهبت معه فى وقت الغداء لتناول وجبة خفيفة وبدأ يغتاب فتاة كانت ضمن مجموعة أصدقائنا. لم يعجبنى هذا الحديث مطلقًا، وجعلنى أيضًا أتساءل ماذا يقول عنى هذا الشخص من وراء ظهرى.

أرأيت، لم يكن الأمر متعلقًا فحسب بالفتاة المسكينة التى اغتابها، التى لو علمت ماذا كان يقول عنها، لحق لها أن تشعر بالظلم، (وقد علمت بذلك فى نهاية الأمر). وفى تلك الأيام كانت خبرتى أقل مما هى الآن، واستمررت فى الخروج مع هذا الصديق "جون" للتنزه فقط. لكننى حرصت فعلاً على ألا أخبره بأى شىء من أسرارى ولم أثق به بعد هذه الحادثة.

مهما كان لوجهات نظرك عن الناس ما يبررها، فإن التحدث عنهم من ورائهم سيضعك دائمًا فى موقف محرج، وسيظهرك بمظهر الخائن. فإذا كان من غير الضرورى أن تقول شيئًا، فمن الضرورى ألا تقول شيئًا. أنا لا أقول إنك لا يمكنك نقل معلومات مهمة - لأسباب وجيهة - للشخص الذى يحتاج لأن يعرف ذلك. وطبعًا من حقك ومن حق شريك حياتك أو أصدقائك المقربين أن تناقشوا وجهات نظركم فى الناس بصراحة، فالأمران مختلفان كما تعلم. لكننا جميعًا نعلم متى نغتاب الناس، حتى لو كنا نتظاهر أمام أنفسنا بأن هناك سببًا مشروعًا لذلك. لكن هذا الأمر يجعلنا بالفعل نبدو أسوأ بكثير من الشخص الذى نغتابه.

تقبل النقد بصدر رحب

لقد لاحظت أن الأشخاص الذين يمكنهم التعامل مع النقد بشكل ممتاز هم الأشخاص الأكثر ثقة فى النفس. ويمتاز هؤلاء الناس بالثقة فى قيمتهم، لدرجة أن انتقاد عيب صغير فيهم لا يجعلهم يشكون على الفور فى قيمتهم وقدراتهم ككل. فإذا قلت لشخص غير واثق فى نفسه إنه لا ينصت جيدًا لمحدثه، فسوف يعتقد أنك تقول له إنك لا تحبه، وإنه صديق عديم الفائدة، وإنه يجب أن يشعر بالحرج والخزى فى كل مرة يتعامل فيها مع أى شخص. أما إذا قلت لشخص واثق من نفسه إنه لا ينصت دائمًا لمحدثه، فسوف يفكر فى نفسه قائلاً: "آه، أنا لا أنصت جيدًا للآخرين دومًا. يجب أن أفعل شيئًا حيال ذلك".

بطبيعة الحال، ليس بالضرورة أن يكون الأشخاص الذين يبدون واثقين من أنفسهم من الظاهر، واثقين فعلاً من أنفسهم فى الباطن، فإذا كنت لا تشعر بالثقة الكافية فى النفس لتقبل النقد بصدر رحب، فعليك التظاهر بذلك. وهذا الأمر ليس سيئًا كما يبدو؛ لأنك بعد فترة من التمرن، ستجد أن قليلاً من النقد البناء ليس نهاية العالم؛ بل هو مفيد فى حقيقة الأمر. وسوف يحترمك الناس لأنك قادر على تقبل النقد.

لعلك رأيت أشخاصًا تعرضوا للنقد، أيهم أثار إعجابك؟ هل هم الأشخاص الذين دافعوا عن أنفسهم أو قطبوا جبينهم؟ أم الأشخاص الذين قالوا: "شكرًا على التعقيب. سأفكر فى هذا الأمر"؟ بالطبع ليست كل التعقيبات دقيقة، لكن إذا كنت معروفًا بقدرتك على التعامل مع الموقف دون أن تصبح عدوانيًا، فسيمكنك أن تطلب من الآخرين رأيًا آخر فيك، وسيكونون سعداء لإعطائك إجابة صادقة.

وإليك هذا الخبر السعيد. أتفضل أن يعرف الناس أن لديك نقطة ضعف، فيخشوا من رد فعلك ولا يقولوا لك شيئًا، أم تفضل أن تعرف نقطة ضعفك كى تتمكن من التغلب عليها؟



اعترف بأخطائك

بالطبع لا يوجد فى هذا الأمر ما يشبه تقبل النقد، لكنه يرتبط به ارتباطًا وثيقًا. فنحن نعلم جميعًا أن كل البشر يرتكبون الأخطاء، وإن لم تعترف بها، فهذا لا يعنى بأنك ستخدع الجميع وتوهمهم بأنك لا ترتكب أى أخطاء؛ بل سيعتقدون أنك متكبر، أو مغرور، أو غير قادر على إدراك أخطائك.

أنا لا أدعوك لأن تجلس على كرسى الاعتراف وتعترف بكل الأخطاء التى ترد على بالك لمجرد أن تبدو متواضعًا. فليس عليك مطلقًا أن تقوض ثقة الناس فيك تمامًا، لكن عندما يبدو جليًّا أن ثمة خطأ وأنك المسئول عنه؛ فعليك الاعتراف بذلك، وسوف يزيد احترام الناس لك لهذا التصرف.

والأمر نفسه ينطبق على أخطاء الماضى. فإذا استطعت رواية قصة تدينك، فسوف يجعلك الاعتراف بخطئك تبدو إنسانًا، ومتواضعًا، وأمينًا وصادقًا، ولا تميل إلى جذب الانتباه إلى نفسك. وكل هذه الأمور تعد صفات حميدة.

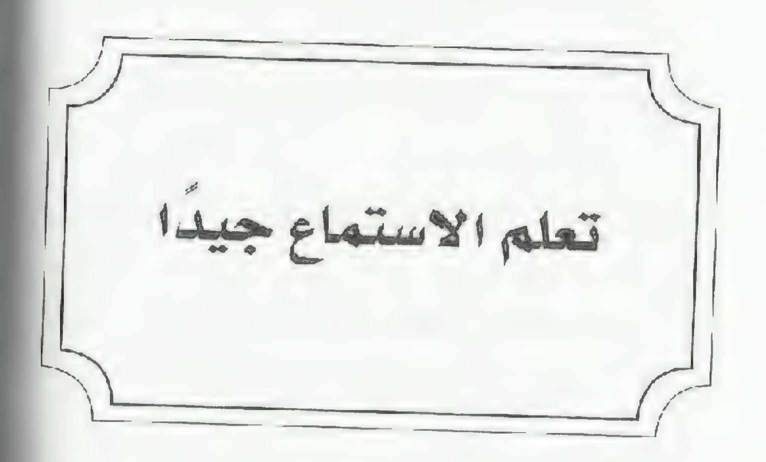
لكن انتبه، فهناك استثناء لهذا المنهج. فقد كان لدىَّ صديقة اعتادت التأخر دائمًا فى فعل كل شىء، لدرجة كانت تسبب قدرًا بالغًا من الضيق، وأذكر أنها قالت لى فى إحدى المرات: "أنا بشعة فى الحفاظ على المواعيد. أعلم ذلك، لكننى على الأقل يمكننى الاعتراف بهذا". ففكرت: "تقصدين أنك تعلمين ذلك، أتدركين الإحباط الذى يسببه هذا الأمر، *وما زلت تقومين به؟* إذا كنت غير مدركة للمشكلة فمن الممكن أن أسامحك، لكن إذا كنت تعلمين ما تفعلين، فهذا أمر لا يغتفر". إن مجرد إدراك أخطائك لا يعنى إعفاءك من مسئولية تصحيح هذه الأخطاء، فالعكس هو الصحيح؛ فهو يجعل تصويبها أمرًا حتميًّا.

تعرّف على الناس

إذن أنت تريد شيئًا ما بشدة، قد يكون وظيفة معينة، أو منزلًا أكبر، أو إجازة رائعة، أو نظرة على الحياة أكثر هدوءًا، أو صفقة ضرورية فى العمل، أو عرض رعاية صحية مناسبًا لوالدك المسن. بغض النظر عن الأمر الذى تريده، فسوف تعانى فى سبيل الحصول عليه إن لم يكن هناك من يدعمك، وسواء أكان ما تريده فى مجال العمل أو المنزل، أو من المسئولين، أو من الجيران، أو من مدرسة الأبناء، فستجد الأمر برمته أكثر سهولة بكثير عندما يكون هناك أناس بجانبك يدعمونك.

هذا الأمر سيكون حقيقيًا دائمًا، حتى قبل أن تعرف ما الذى قد ترغب فيه للسنة القادمة أو للسنوات الخمس التالية. فكلما اتسعت شبكة معارفك، زادت فرصة العثور على شخص يمنحك المساعدة التى تحتاج إليها، فإذا كنت وحيدًا، زادت صعوبة الحصول على ما تريد.

لذا انطلق، واخرج، وقابل الناس. تعرف على زملائك، واخرج معهم بعد العمل حتى لو كنت غير معتاد على ذلك. احضر اجتماع سكان الحى، أو اجتماع مجلس الآباء فى المدرسة، أو احضر أية مناسبة فى النادى الرياضى. تحدث مع الناس، واعرف عنهم مزيدًا من التفاصيل، واعرض عليهم المساعدة إذا وجدت شخصًا يمكنه الاستفادة بدعمك. وذات يوم ستجد أنك فى حاجة لشخص يفهم فى السيارات، أو يعرف عضوًا بالمجلس المحلى، أو تعامل من قبل مع عميل معين، أو يمكنه إخبارك عن كيفية التقدم لأمر ما، أو ترشيحك للتعيين فى لجنة ما، أو يوصلك بمحام ماهر، أو يتحدث مع المدير المالى بشأنك. وكلما زاد عدد الأشخاص الذين تجمعك بهم علاقات طيبة، زاد احتمال معرفتك بالشخص الذى تحتاج إليه تمامًا ليساعدك.



تعلم الاستماع جيدًا!

لطالما اعتقدت أن الاستماع يعد مهارة أساسية، لكن كم مرة تحدثت فيها إلى شخص واتضح فى النهاية أنكما قد خرجتما من المناقشة وقد ظن أحدكما أنه تم الاتفاق على أمر ما، بينما ظن الآخر أنه تم الاتفاق على أمر آخر مغاير تمامًا؟ ويعد هذا الحوار مثالاً على ذلك: "لكنك قلت *إنك* ستحضر اللبن فى طريق عودتك إلى المنزل!" "لا، لقد قلت إننى لن يكون لدىَّ وقت، وقلت أنت إنك ستفعل ذلك...". حسنًا، كل ما يمكننى قوله إن أحدكما على الأقل، أو كليكما على الأرجح، لم يستمع جيدًا. وأحيانًا تكون النتائج بسيطة، كأن تشربا الشاى دون لبن فى المساء، وأحيانًا تكون النتائج أكثر خطورة[8].

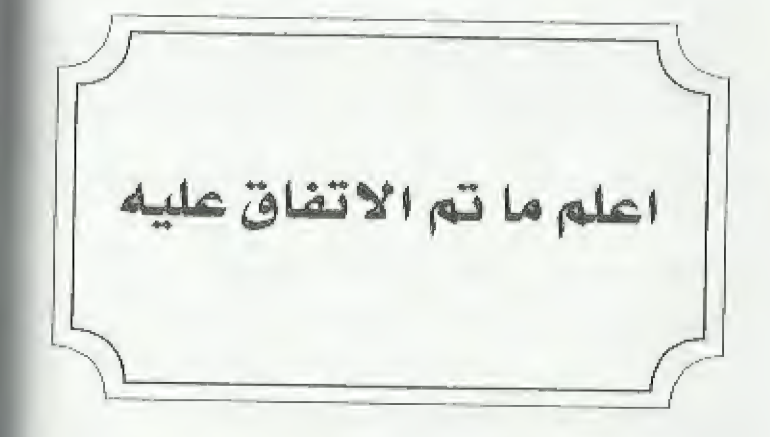
[8] كما لو كان شرب الشاى سادة ليس سيئًا فى حد ذاته.

هناك أمور كثيرة يمكن أن تمنعك من الاستماع الجيد. هل تمر بأحد هذه الأمور؟

- أنت مشغول جدًّا فى التفكير فيما ستقوله بمجرد أن تسنح لك الفرصة للحديث.
- أنت شارد فى اتجاه فكرى مختلف سببه شىء قيل للتو.
- أنت تعرف ما سيقوله الشخص على أية حال.
- تشعر بالملل.
- لا تفهم حقًّا ما يقوله الشخص.
- أنت مشتت الفكر بسبب الضوضاء أو الأنشطة.
- أنت فى عجلة من أمرك.

إذا أردت أن تحظى بحوارات فعالة مع الناس - وأن تتذكر إحضار اللبن لعمل الشاى أيضًا - فعليك أن تنتبه لهذه الأمور عند حدوثها وتمنعها من تشتيت انتباهك، وإذا اضطررت، يجب أن تقول: "آسف، لقد فاتتنى هذه النقطة، هل يمكن أن تعيد ما قلته؟"، أو "لم أفهم ذلك، هل يمكنك أن تفسره دون استخدام المصطلحات؟" أو "حقًّا لا يمكننى التركيز لأننى متأخر عن الاجتماع. هل يمكننا التحدث عن ذلك بشكل أفضل لاحقًا؟".

لا أحد يرفض مثل هذه الإجابات؛ لأنها توضح رغبتك فى الاستماع الجيد. بل إنها فى واقع الأمر تعد نوعًا من الإطراء؛ فالأشخاص يحبون أن يستمع لهم غيرهم. لذلك درِّب نفسك على الاستماع الجيد وكف عن التظاهر بذلك.



ليست كل محادثة تفضى إلى قرار، لكن هذا ما يحدث فى الغالب. ومن المثير للدهشة أن كل شخص يتذكر القرارات التى تم التوصل إليها بطريقة مختلفة، ولهذا السبب نقوم بعمل محاضر للاجتماعات التى نقوم بحضورها. وعليك أن تجرب تدوين ملاحظات عن الحوار الصباحى الذى يدور بينك وبين شريك الحياة حول شراء اللبن مثلاً، بيد أننى شخصيًا سأتضايق إذا حاولت زوجتى فعل ذلك فى الساعة السابعة والنصف صباحًا، موعد خروجى من البيت.

على الجانب الآخر، يجب أن تعلم من سيقوم بشراء اللبن، ولذا عليك أن تعتاد تلخيص القرار النهائى للمحادثة على الأقل قبل أن يذهب كل منكما فى طريقه، كأن تقول: "حسنًا، سأشترى اللبن وأراك هنا فى الساعة السادسة والنصف تقريبًا"، وتزداد أهمية القيام بذلك إذا كنتما تسعيان لتحقيق أمر ما تريدانه بشدة. ومن الضرورى أن تعرف بوضوح إذا كنت ستعاود الاتصال بشخص ما أم ستنتظر اتصاله بك، وأن تعرف هل طلب منك مديرك تقديم طلب الوظيفة فى هذه الجمعة أم فى الجمعة القادمة؟ وستعرف ذلك فقط إذا قمت بتلخيص ما قيل، بالإضافة إلى الاستماع لنفسك وأنت تلخصه (أعلم أن هذا يبدو سخيفًا، لكن من الممكن أن تلخص ما قيل بشكل تلقائى دون أن تدرك فعلاً ما قلته - وأنا عن نفسى فعلت ذلك من قبل).

وإذا كانت المناقشة مهمة جدًا، لا سيما لو كانت رسمية أو متعلقة بالعمل بأى شكل من الأشكال، فمن الأفضل أن ترسل بريدًا إلكترونيًا إلى الشخص الآخر يصف فهمك للقرار، كى يتمكن من الرد إذا كان هناك سوء فهم بين ما اعتقدت أنه قاله وما قاله بالفعل. أرسل لمديرك بريدًا إلكترونيًا سريعًا كالتالى: "شكرًا للحوار الصباحى، أردت فقط أن أؤكد أننى سأقدم طلبى فى موعد أقصاه الجمعة القادمة".



انتبه للإشارات الجسدية

لا يقول الناس دائمًا ما يفكرون فيه – فهم لا يعبرون عنه ولو بالألفاظ على الأقل. لكن هذا لا يعنى أنك لا يمكنك معرفة ما يفكرون فيه. إننا نقول بأجسادنا أكثر مما نقول بأفواهنا، وإذا تعلمت البحث عن الإشارات الجسدية، فستكون لديك فكرة جيدة جدًا عما يشعر به الشخص الآخر، وقد يكون الشخص الذى تتحدث إليه يوارى غضبه أو عصبيته، وربما يكون غير مهتم بما تقول فحسب لكنه يحاول إخفاء ذلك.

دعك من كل ما قيل لك عن أن بعض الناس لديهم قدرة على استشفاف إحساس الآخرين، وأن بعضهم يفتقر لهذه القدرة. فأى شخص بإمكانه تعلم قراءة لغة الجسد. فى الحقيقة، حتى إذا كنت غير متمكن من استشفاف مشاعر الآخرين، فستحتاج إلى تعلم ذلك. المسألة كلها تتعلق بتدريب نفسك على تذكر البحث الإشارات الجسدية.

وإذا أمعنت النظر وراقبت جيدًا، فلن تكون صعبة عليك قراءة لغة الجسد. وسأخبرك بشىء آخر – عندما يكون هناك تعارض بين كلمات الشخص وبين لغة جسده، سوف، تكون لغة الجسد هى الأصدق. يمكنك الاعتماد على ذلك.

إذن فما الذى تبحث عنه؟ حسنًا، بصفة عامة، يبدو الاسترخاء والثقة على الأشخاص الواثقين من أنفسهم الهادئين. آسف لو بدا الأمر بهذه البساطة. لكنه فعلاً بسيط. فهؤلاء الأشخاص يجلسون أو يقفون باسترخاء، واضعين أذرعهم بمحاذاة جيوبهم أو فى حجرهم (إذا كانوا لا يحملون شيئًا)، ويكونون مبتسمين دائمًا (لدرجة أن ابتساماتهم تصل لعيونهم). أما الأشخاص المتوترون (الغاضبون، أو القلقون، أو المستعجلون، أو غير ذلك)، فيميلون إلى عقد أذرعهم وأرجلهم، والتململ فى جلستهم أو وقفتهم، واللعب بأصابعهم، والافتقار إلى المرونة فى حركاتهم. فى حين يبدو الأشخاص الغاضبون متوترين فى حديثهم، ويميلون للأمام ويطبقون أيديهم غالبًا. أما الأشخاص الضجرون، فينظرون إلى أعلى كتفك أو ينظرون إلى ساعتهم – حتى عندما يخبرونك بأنهم مهتمون بما تقول.

والتحدى الوحيد هنا يكمن فى البحث عن الإشارات، فقراءة هذه الإشارات سهلة جدًا فى حقيقة الأمر.



تعاطف مع غضب الآخرين

ليس من الممتع أن تغضب، أو أن تصب غضبك على أى شخص آخر، إذا كان بإمكانك الامتناع عن ذلك، لكن أحيانًا يكون غضب الناس مبررًا، وأحيانًا تكون أنت هدفًا للشخص الغاضب. فإذا كنت مخطئًا، فالأمر الوحيد الذى يمكن أن تفعله هو الاعتراف بالخطأ والاعتذار، وفعل كل ما فى وسعك لتصحيح الأمر. لكن ماذا لو لم تكن مخطئًا؟ فقد يكون العميل غاضبًا من مؤسستك، وبالمصادفة تكون أنت من يتلقى مكالمته الهاتفية الغاضبة، أو تكون أنت البائع الذى يتعامل معه. أو ربما يستشيط جارك غضبًا لأن عامل تقليم الأشجار قام بقطع الشجرة الموجودة على جانب سور منزله، فى حين أنك لم تطلب منه القيام بذلك. كيف ستتعامل مع هذه المواقف؟

أول شىء يجب أن تفعله هو أن تظل هادئًا، فمهما كانت المواجهة سيئة، فستزداد الأمور سوءًا إن أصابك الغضب أنت أيضًا. ما عليك أن تفعله هو معرفة سبب غضب الشخص، وهذا يرجع لأنه يعتقد أنه لن يحصل على الرد الذى يرضيه إلا بهذه الطريقة؛ لذا وضح له أنه ليس فى حاجة لرفع صوته. ويمكنك أن تبدأ بالاستماع له. فإذا لم تصرخ أو قلت له باستمرار "اهدأ" (وهى كلمة تسبب الضيق صراحةً عندما تكون غضبان)، فسوف يدرك الشخص أنك تحاول الاستماع إلى ما سيقوله. ومن المحتمل أن يبدأ فى الهدوء بسرعة كبيرة.

والآن يجب أن تتعاطف مع الشخص؛ وهذا لا يعنى الاعتذار إن لم تكن مخطئًا، بل يعنى فقط أن تعلمه بأنك تفهم سبب غضبه، وتقر بأن له ما يبرره، كأن تقول: "أرى أن هذا الأمر يسبب الغضب فعلاً". حسنًا، إنك تبلى بلاءً حسنًا، خذ نفسًا عميقًا. والآن لا تهدر وقت الشخص بتقديم تفسيرات مطولة لا يرغب فى سماعها. يكفى تفسير من سطر واحد فقط إذا اقتضت الضرورة، كأن تقول: "بالتأكيد لم أطلب مطلقًا من عامل تقليم الأشجار أن يقوم بقطع الشجرة".

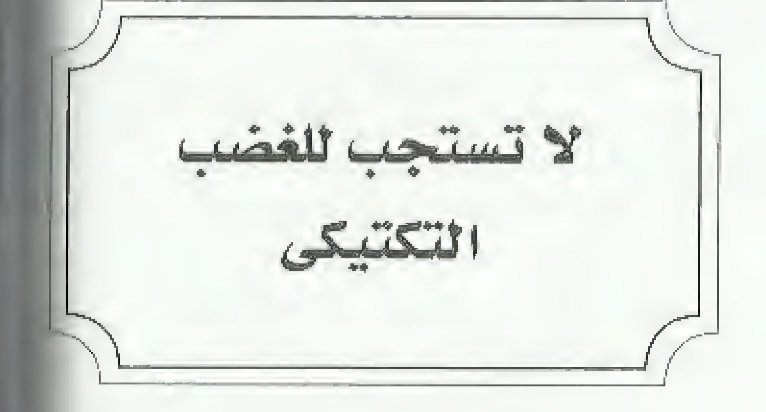
إلى هنا تقريبًا سيكون الشخص أكثر سعادة فى هذه اللحظة. لكن فى الوقت نفسه سيكون راغبًا فى تقديم شىء عملى، لذا عليك فعل ما بوسعك لتقديم المساعدة. يمكنك أن تعطيه تعويضًا ماليًا، أو كوبون هدايا. ويمكنك أن تعرض عليه أخذ شجيرة من أى نوع يفضله بدلاً من الشجرة التى تم قطعها وإذا تمكنت من التغلب على غضب شخص ما على نحو جيد، فسيمكنك فعلاً تقوية علاقتك به.

انس كل ما قلته للتو عن التعامل مع الغضب، على الأقل عندما يكون هذا الغضب غير مبرر. فبعض الناس يستخدمون الغضب كوسيلة للاستغلال، أو التهديد، أو التنمر، أو الإرهاب، أو التخويف لإجبارك على فعل ما يرغبون. وهذا الأمر مختلف تمامًا عن الغضب المبرر، ويحتاج إلى رد مختلف تمامًا. إنه يشبه نوبات غضب الأطفال الصغار، ويجب أن يتم التعامل معه كما لو كنت تتعامل مع طفل صغير.[1]

وإن لم يكن لديك أطفال فسأقوم بشرح هذا الأسلوب (وسيجعلك تصرف النظر عن فكرة إنجاب الأطفال). أولاً قل له بهدوء إنك لست مستعدًا لسماع صياحه / كلامه معك بهذه الطريقة/ أو قبول سوء معاملته لك أو تنمره أو إرهابه لك (اختر الكلمة المناسبة لموقفك)، وقل له إنك ستتركه إن لم يهدأ. ويمكنك بعد ذلك تنفيذ تهديدك إذا اقتضت الضرورة، واتركه إن لم يكف عن الصياح، وإذا بدأ الشخص فى الصياح مرة أخرى عند رؤيتك، فكن ثابتًا على جوابك وكرره مرة أخرى.

أعلم أن هذا الأمر صعب إذا كنت تتعامل مع شخص يبدو أعلى منك مقامًا، كمديرك، أو حميك، أو رئيس الحى. لكن كلنا متساوون على المستوى الإنسانى، وأنت تستحق القدر نفسه من الاحترام الذى يحظى به أى من هؤلاء. فما الذى باستطاعتهم فعله لك؟ لا يمكنهم معاقبة شخص؛ لأنه رفض الخضوع لتهديدهم الاستغلالى. ما يحدث بالفعل أن هؤلاء الأشخاص سرعان ما سيعلمون أن تكتيكاتهم الغاضبة لا تنطلى عليك، ومع الوقت سيكفون عن تجربتها عليك؛ لأنهم من سيظهر بمظهر سيئ عندما لا تستجيب لهم كما خططوا.

[1] وإن كان لا يمكننى أن أقترح عليك إرسال المدير إلى زاوية العقاب مثلاً.



لا تستجب للغضب التكتيكى

أعط نتائج للآخرين

كانت لدىَّ مساعدة شخصية (نعم، كنت من الأشخاص الذين لديهم مساعدة شخصية)، وكانت هذه المساعدة تتميز بالعمل الدءوب. فقد كانت تأتى كل يوم فى ميعادها، وتعمل بجد حتى موعد انصرافها إلى المنزل، وفى كل مرة أطلب منها فعل أى شىء، كانت تأتى ومعها دفتر فى يديها وتكتب الملاحظات.

لم تكن لدىَّ فكرة عما تفعله طوال اليوم، لكنها كانت تفعل كل ما عليها فعله بدقة شديدة، والسبب فى عدم معرفتى لما كانت تقوم به أنه لم يكن هناك كثير من المهام لعرضها. فقد كانت تقوم بمكالمة نيابةً عنى، أو تحضر ملفًا من خزانة الملفات، لكننى آنذاك كان يمكننى فعل ذلك بنفسى. بالإضافة إلى ذلك، لم تكن تقوم بأمور أخرى إلا إذا حددت بالضبط ما أريده، وفى أى وقت، وكيف أريده، وما إلى ذلك وكانت تقوم به فى معظم الأحيان ويمر اليوم جميلًا.

أشعر بأنها كانت ترتب الأشياء باستمرار. لقد كانت تستغرق وقتًا طويلاً فى تنظيم الأمور لدرجة أنك لا يتبقى لديك وقت لمراجعة ما قامت به، كما هى الحال عند إعداد جداول المراجعة الخاصة بالمدرسة التى كنا نستغرق وقتًا طويلاً فى إعدادها ولا يتبقى لدينا وقت للمراجعة ذاتها. وقد تمثلت المشكلة فى أننى كنت أرغب فى إنجاز الأمور وتحقيق نتائج فعلية، وكانت هذه الأمور المرغوبة تتراوح ما بين فحص السيارة، إلى التعامل مع عميل صعب المراس، أو عقد اجتماع مع أربعة أشخاص محددين مكبلين بالمشاغل والمهام، أو حجز تذكرة سفر ووضعها على مكتبى فى اليوم السابق لسفرى. لكنها لم تكن تقم بأى من هذه المهام.

لكن الملفات كانت مرتبة بعناية.

إن مديرك يريد نتائج، ويرغب فى أن تحقق الأهداف – ويفضل أن تفوق التوقعات. يرغب شريك الحياة فى حجز مكان لقضاء الإجازات، وصيانة آلة جز الحشائش، ويريد أبناؤك أن تقوم بحجز تذاكر السينما. وترغب لجنة المعرض التجارى فى أن يتم تنظيم قسم لبيع الأغراض التى تم التبرع بها. الناس عمومًا يرغبون فى إنجاز الأمور، لا أن تبدو فقط منظمة وجيدة؛ إنهم يريدون أن تنجز المهام بالفعل. أنت تعلم ما عليك فعله، فانطلق وافعله.



لا شك أنك تنتمى إلى فريق. لا أعلم إلى أى فريق تنتمى لكن لا بد أنك تنتمى لأحد الفرق - سواء تمثل هذا الفريق فى الأسرة، أو الشركة، أو المجلس. قد لا تكون كلمة "فريق" هى الكلمة التى تتبادر إلى الذهن عند ذكر الأسرة، أو الشركة، أو المجلس. لكن يجب أن تنظر إليها باعتبارها فرقًا يجب أن ترى أية مجموعة متماسكة تنتمى إليها فريقًا قائمًا بذاته. يجد بعض الأشخاص هذا الأمر طبيعيًا، خلافًا للآخرين، لكن يمكنك اكتساب هذه النظرة على أية حال.

يعتبر أفراد المجموعة لاعبين فى الفريق، وأنت كذلك بالنسبة لهم. وسوف يزيد تقدير الناس لك إذا وجدوا أنك واحد منهم، وإلا فما البديل؟ ستنظر إلى المجموعة ككيان منفصل، وتشير إلى الشركة أو إلى اللجنة بالضمير "هم" بدلاً من "نحن". والأشخاص يلاحظون هذه الأمور. فإذا لم تكن جزءًا من الفريق ولم تستخدم الضمير "نحن" فى الإشارة لهم، ولم تشاركهم نجاحاتهم - وإخفاقاتهم - فإنك بذلك تنأى بنفسك عنهم. وهذا ليس تصرفًا ينم عن الود والألفة، أليس كذلك؟ فضلاً عن كونه تصرفًا يخلو من الوفاء.

هذا الأمر مهم، ولكنه عادة ما يكون مع الأسرة لأنك تشعر دائمًا بأنك جزء من العائلة. لكن يمكن أن يكون ذلك أصعب فى العمل وفى الالتزامات "الرسمية" الأخرى، بيد أن الانتماء لهذه الهيئات هو الأكثر أهمية. فإذا أردت تحقيق أقصى استفادة من الأشخاص وكسبهم إلى صفك، فمن الضرورى ألا تعطيهم إحساسًا بأن هناك أكثر من صف للانضمام إليه. فإذا تعاونتم معًا وكنتم جميعًا جزءًا من المجموعة نفسها، فسوف يقدرون إسهامك، ويرغبون فى إعطائك كل الدعم الذى تحتاج إليه.

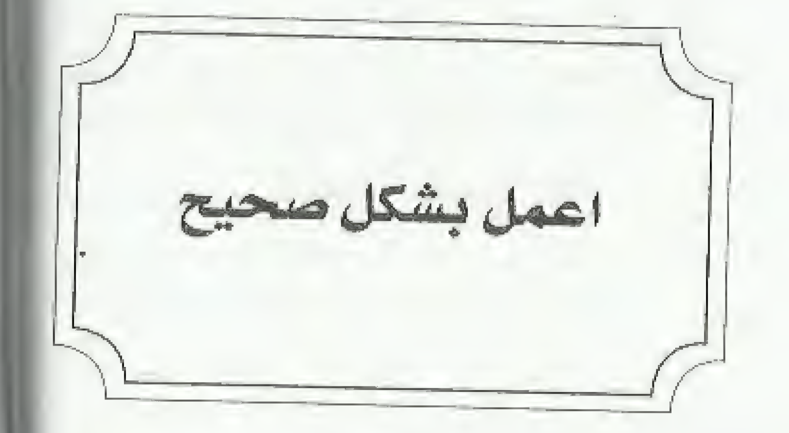


لا يوجد بديل لذلك.

فالناس يرغبون فى مساعدة من يساعدون أنفسهم بالعمل الجاد. وإذا أردت أن يدعمك الناس، فعليك أن تظهر لهم أنك تقوم بمعظم العمل بنفسك. فلا أحد سيرغب فى أن يجتهد فى العمل نيابةً عنك إذا وجد أنك لا تقوم إلا بالقليل وتنشغل بالتوافه.

أنا لا أطالبك بالعمل لمدة ٢٤ ساعة فى اليوم دون راحة. فأنت بالطبع فى حاجة إلى فعل أمور أخرى بجانب العمل، مثل الراحة واللعب - فالكل يعرف هذا جيدًا. لكن يجب أن تزيد من وقتك الذى تقضيه فى العمل، وبعد تخصيص وقتك للعمل فقط، فإنك بذلك تزيد من كم العمل الذى تقوم به بالفعل.

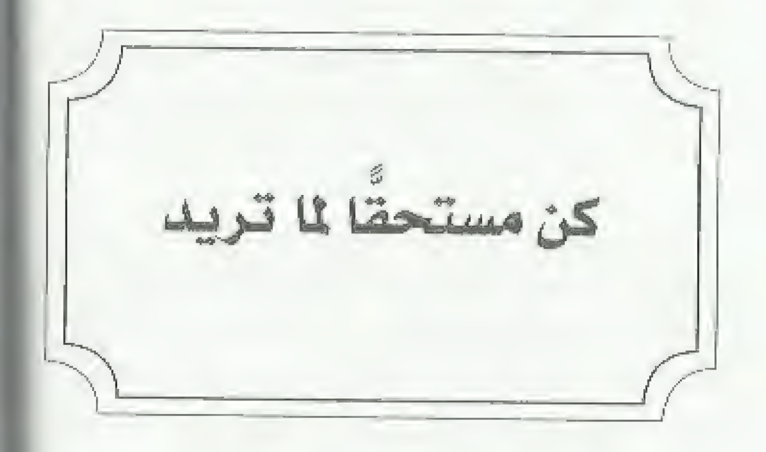
اعلم أن لا أحد مدين لك، ونحن نحصل على ما نريد من خلال مزيج من بعض الحظ وكثير من الاجتهاد فى العمل. فإذا أردت شيئًا، فاعمل، وكد، واكدح. الأمر بهذه البساطة.



العمل الجاد ضرورة، لكنه يجب أن يكون النوع الصحيح من العمل الجاد. ولا يمكنني أن أحدد ماهية العمل الجاد بالنسبة لك؛ لأنه يختلف من شخص لآخر. فليس من المجدى أن تقوم بتنظيم جدول المراجعة فى الوقت الذى يفترض بك أن تراجع فيه بالفعل. وكثير من العاملين المجتهدين يشعرون بالظلم من عدم حصولهم على ترقية رغم أنهم يعملون لساعات أطول مقارنة بزملائهم (فى حين أن هؤلاء المتذمرين لم يحققوا النتائج المطلوبة منهم).

إذا أردت الحصول على شيء، فاحرص على أن تبذل جهدك فى الاتجاه الصحيح، فالأمر لا يتعلق بالجهد المبذول، بل بالنتائج. فما يجب أن يحدد كيفية قضائك لوقت العمل هو النتائج اللازم تحقيقها. فإذا كان بإمكانك تحقيق هذه النتائج دون محاولة، فقد وضعت أهدافًا قليلة القيمة. وتذكر أن الناس لا بد أن يروا أنك تعمل بجهد مثلهم، وإلا فلن يرغبوا فى أن يزيدوا من جهدهم لمساعدتك عندما تحتاج لذلك.

لذا حدد ما يجب أن تقوم به كى تحصل على ما تريد - سواء تمثل ما تريد فى الدورات التدريبية المسائية - التى تحتاج لحضورها، أو المبيعات التى تحتاج لتحقيقها، أو دفع الفواتير، أو اكتساب بعض المؤهلات، أو فقدان بعض الوزن. بعد ذلك فكر مليًا فى الجهة اللازم بذل هذا الجهد فيها لتحقيق ما تريد. ما الأمر الذى سيكون ضروريًا؟ تلك هى الجهة التى يجب أن توجه لها كل هذا الجهد المضنى الذى تبذله.



كن مستحقًّا لما تريد

هناك أمور كثيرة قد ترغب فيها - وهناك أسباب كثيرة ربما تكون قد دفعتك لقراءة هذا الكتاب - والكثير من هذه الأمور لا يتعلق بالعمل، إلا أن كثيرًا منها أيضًا يتعلق بالعمل، ولعل من أكثر الأشياء التى يخبرنى بها كثير من الأشخاص الطموحين هى الحصول على العلاوات والترقيات، حتى لو لم تكن تلك الأمور على قائمة أولوياتك، فإنك على الأرجح لن تمانع إذا لاحت لك فى الأفق زيادة فى الأجر أو ترقية فى العمل.

سأخبرك بالأمر الذى يخطئ معظم الناس فيه، إنهم يفترضون أن عملهم فى مؤسسة ما باجتهاد ولفترة طويلة يجعلهم يستحقون زيادة الأجر والترقية، وهذا افتراض خاطئ، فعليك أن تعلم أننا فى زمن صعب، فمديرك لا يمكنه منحك أى شكل من أشكال الترقى دون سبب وجيه. لذا فمن الأفضل أن تعطيه سببًا وجيهًا.

يعد هذا مثالاً رائعًا ليس فقط على الاجتهاد فى العمل، بل على القيام بالأمور الصحيحة، فسوف تحصل على هذه الزيادة أو الترقية فقط إذا استطعت أن تبرهن أنك تمنح الشركة قيمة أكثر من المتوقع منك عند بداية مزاولة الوظيفة، أو عند أخذ آخر علاوة تحصلت عليها. وهذا يعنى أنه لزامًا عليك أن تظهر لهم أنك تقوم بأحد هذه الأمور:

- أن تفوق الأهداف الموضوعة لك.
- أن تدر أو توفر على المؤسسة أموالاً أكثر بكثير من المتوقعة.
- أن تعد أكثر قيمة بالنسبة للمؤسسة نظرًا لاكتسابك المؤهلات أو الخبرات اللازمة.
- أن لديك مسئوليات إضافية لم تكن ضمن مهام عملك من قبل.
- أن تعطى قيمة مماثلة (أو أكبر) من موظفين آخرين فى الشركة يحصلون على راتب أكبر من راتبك.

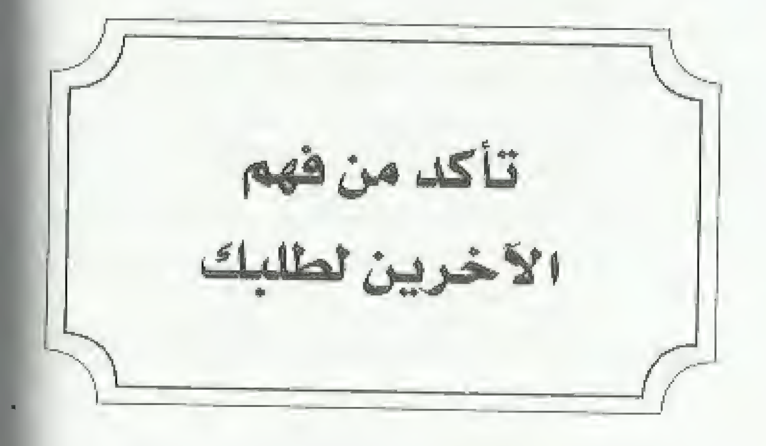
إن هذه الأمور هى ما تعطى مديرك عذرًا لزيادة تقدير الشركة لك. فالعمل الجاد فى حد ذاته هو ما تم التعاقد عليه عند تقلدك لهذه الوظيفة فى بادئ الأمر. لكن إظهار زيادة قيمتك يقوى موقفك فعلاً.

الجزء الثالث

ساعدهم على قول نعم

كلما ساعدت الناس على الاستجابة لمطالبك، قلت حاجتك إلى طلب ما تريد باستخدام كثير من الكلمات. ربما تعلم - على الصعيد الشخصى - أنه من السهل بالنسبة لك الموافقة على طلبات بعض الأشخاص لأسباب شتى، فقد يكون الطلب مباشرًا، وقد لا يتطلب جهدًا كبيرًا من جانبك، وربما يكون الطلب قد جاء فى وقت مناسب، أو بطريقة رائعة على نحو خاص، أو ربما تكون مدينًا لهم بمعروف، أو ترغب فى مساعدتهم فحسب لأنك تحبهم.

وسواء كنت تشعر بالراحة فى الطلب المباشر، أو ترغب فى طريقة غير مباشرة للحصول على ما تريد، فكلما سهلت على الشخص الآخر الموافقة على طلبك، زاد احتمال حصولك على ما تريد. والسر فى ذلك يكمن فى أن تضع نفسك محل الشخص المسئول، ورؤية الأمور من منظوره، وهذا ما سنفعله فيما يلى.



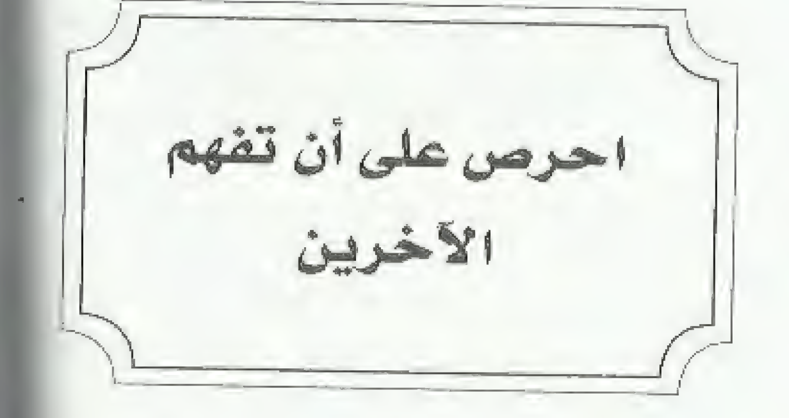
لن يمنحك أحد ما تريد إذا لم يعلم ما تريده بالضبط – ولو لم يكن بشكل متعمد. وبعض الأشخاص لا يستمعون بشكل جيد. وقد تطلب منهم شيئًا كبيرًا، أو قد يعطونك قدرًا قليلاً من المساعدة على طول الطريق، وعلى أية حال يجب أن تحرص على أن يفهموا ما تحتاج إليه بالضبط.

لا بد أنك تعرف فى حياتك أشخاصًا لا يحسنون الإنصات، ثم يلومونك على مشكلة عدم التواصل الجيد قائلين: "أنت لم تقل..." . حسنًا. سنتأكد تمامًا فى هذه المرة أن يسمعوا ما تقول. لذا عليك أولاً أن تحدد بالضبط ما ترغب فى قوله، والتوصل لأوضح طريقة للتعبير عنه. ويمكنك التمرن إذا احتجت لذلك كى تتمكن من التعبير بشكل صحيح، كأن تقول: "أريدك أن تقوم بمهامى عصر الخميس. هل يسمح وقتك بذلك؟" .

وإذا كانت هناك أية مشكلة يمكنك أن تكرر ما قلته مستخدمًا كلمات مختلفة، ويمكن أن تطلب منه أن يعيد على مسامعك ما قلته له: "كى تتأكد أن كلامك مفهوم" (لكن احذر أن تفعل ذلك بطريقة تثير غضب الشخص أو تقلل من شأنه – وعليك أن تحكم على ذلك بناء على الموقف؛ فلا يمكننى أن أكون معك حينها) . وهذه الطريقة تساعد فى تثبيت الطلب فى ذاكرة الشخص. وبعد ذلك يمكنك تلخيص طلبك مرة أخرى فى نهاية حوارك معه.

وإذا شعرت بأن الشخص لا يفهم جيدًا أن لديك مشكلة يلزمها حل، فاطرح عليه أسئلة مثل: "كيف يمكن أن تجعل العميل يوافق على تأخير ميعاد التسليم؟ واضعًا فى اعتبارك أن لديه عملاء يلحون عليه بالفعل..." .

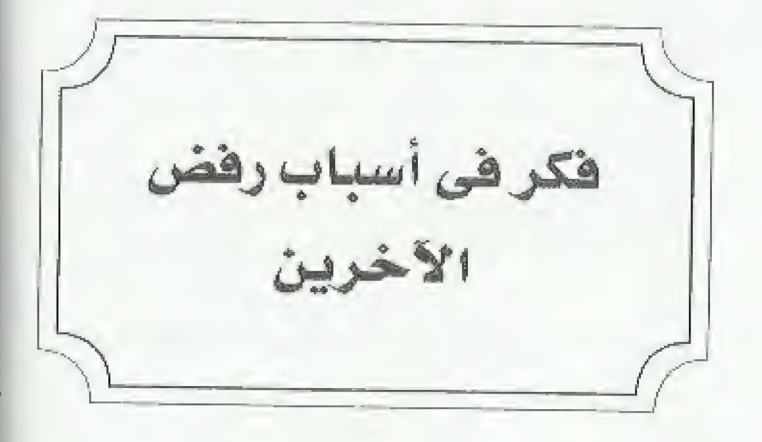
اعلم أنه لو كان مهمًّا بالنسبة لك التفرغ من مشغولياتك فى وقت ما، أو حضور هذه الدورة التدريبية، أو الالتزام بالموعد النهائى لإنجاز عمل ما، أو تحقيق هدف محدد، فمن الأهمية بمكان أن توصل معلومات صحيحة للأشخاص الذين تحتاج إلى كسبهم إلى صفك.



تناولت النقطة الأخيرة الأشخاص الذين لا يحسنون الإنصات. لكن ماذا عن الأشخاص الذين لا يعبرون عن أنفسهم بوضوح؟ إذا كنت فى حاجة إلى معلومات أو مساعدة منهم، يجب أن تكون قادرًا على سماع ما يقولونه لك.

كانت لدىّ زميلة تتحدث بطريقة قوية وحازمة، وكانت شخصيتها قوية ومقنعة (لا تبدو هذه الطريقة لطيفة، لكن الزميلة كانت بالفعل مفعمة بالحيوية وواثقة من نفسها). وبعد أن عملت معها لفترة طويلة وجدت أننى لا أفهم دائمًا ما تتحدث عنه، وقلت لنفسى إنه من الواضح أننى لا أركز جيدًا، وينبغى أن أحاول التركيز بشكل أكبر. وبعد أسبوع أو أسبوعين تناقشت معها، وأدركت أننى لم أفهم فعلاً ما أرادته منى ووبَّخت نفسى مرة أخرى وذكرت هذا الموقف لشخص آخر على سبيل التكفير عن عدم فهمى لما قالت، فقال لى: "أتعلم، ظننت أننى المخطئ. إننى أعانى المشكلة نفسها". فى الحقيقة، رغم أن أسلوب تلك الزميلة كان يبدو واضحًا، فإنه كان يدارى عجزها الخطير عن التعبير عن نفسها بوضوح.

وسبيلك للتغلب على هذه المشكلة يكمن فى طرح أسئلة لا سيما الأسئلة المغلقة التى تتطلب الإجابة إما بـ "نعم" أو "لا" أو بكلمة واحدة، ومن أمثلة هذه الأسئلة: "هل ستكونين هنا لحضور اجتماع يوم الثلاثاء؟"، "هل يمكننا أن نثق فى بيع أكثر من ٢٠٠٠ من هذه المنتجات فى الشهر الأول؟" أو "هل توافقين على الجلوس مع أطفالى فى غيابى إذا جلست مع أطفالك فى غيابك؟"، ولا تكف عن الأسئلة حتى تتأكد من أنك قد حصلت على المعلومات التى تريدها.



فكر فى أسباب رفض الآخرين

نعرف أن بعض الأشخاص يسهل عليهم قول لا أكثر من غيرهم، لكن الجميع تقريبًا يرغبون فى تقديم المساعدة إذا كان بمقدورهم ذلك، ليس على حساب أى شىء بالطبع، لكن لِمَ يمانعون فى التعاون إذا كانوا قادرين عليه؟ فحتى أكثر المتشككين يمكنهم أن يروا ميزة أن يكون شخصًا مدينًا لك بمعروف، ومن ثم إذا رفض الناس طلبك، فسيكون هناك سبب لذلك. بعض الناس سيرفضون لسبب ثانوى، وبعضهم سيساعدون إذا كان بإمكانهم ذلك، لكن سيظل هناك سبب لاحتمال رفضهم مد يد العون.

إذن ما السبب للرفض؟ إذا تمكنت من توقع اعتراضاتهم، يمكنك وضع نفسك فى موقف أفضل؛ لذا فكر فى الأسباب التى قد تدفعهم لرفض طلبك:

- سوف يتطلب الكثير من العمل.
- سوف يكلفهم.
- سيعطيك ميزة تنافسية عليهم.
- لن يمكنهم الحصول على موافقة المدير/ شريك الحياة/ الصديق.
- الأمر يتضمن التعامل مع شخص صعب المراس.
- ليس لديهم وقت.
- سيظهر نقطة ضعف أو خطأ لديهم.
- سيكون الأمر مملاً، أو مزعجًا، أو دنيئًا أو فوضويًا.

ليست هذه قائمة شاملة، لكنها مجرد بداية، فأحيانًا قد يكون السبب أنهم لا يحبونك، أو لا يثقون بك، لكننا حرصنا بالفعل على ألا تكون هذه هى أسباب الرفض فى حالتك، لذلك لم أضمها إلى القائمة. أنت مؤهل أكثر منى لمعرفة سبب اعتراضهم، وأرجوك ألا تنسى أنه قد يكون هناك أكثر من اعتراض، وعليك التفكير فيها جميعًا، وبهذه الطريقة يمكنك أن تمهد الطريق للحصول على ما تريد.



أظهر تفهمك

مهمتك الآن تكمن فى أن تظهر للشخص الآخر أنك فهمت المشاكل التى ينطوى عليها طلبك، ليس فقط المشاكل المتعلقة بذلك، بل أيضًا الأمور الخاصة بالنظام التى قد تتعارض مع ما تريد، اجعل الشخص يعلم أنك تفهم سبب احتمال عدم موافقة شريك حياتك، أو أنك تدرك أن هذا الطلب يتطلب مطالعة الكثير من المستندات، أو أنك تعلم تأثيرات هذا الأمر على الأعضاء.

وبمجرد أن يرى الناس أنك تتفهم المشاكل فعلاً، سيزيد احتمال استماعهم لك، فلم يأخذ الناس حديثك على محمل الجد إن كنت لا تفهم ما يدور حولك، أو كنت جاهلاً بالحقائق، أو غير مدرك للحالة المزاجية المسيطرة على العاملين فى محيط العمل؟ على الجانب الآخر، إذا كنت ملمًّا إلمامًا كاملاً بحيثيات وبواطن الموقف، فسيحظى رأيك بالتقدير، وستعد نصائحك حول كيفية تسيير الأمور نصائح قيمة.

ليس كافيًا مطلقًا أن تطلع نفسك فحسب على تعقيدات، أو عواقب، أو خبايا الموقف، بل عليك أن تفكر فيها جيدًا وتحرص على أن تعلم الشخص الآخر بأنك تحيط علمًا بهذه الأمور، فهذا الأمر سوف يعطى موقفك مزيدًا من المصداقية.

كن موضوعيًا

المصداقية أمر ضرورى للغاية. فلا أحد سيوافقك على وجهة نظرك إذا لم يكن واثقًا فى حكمك على الأمور. فلن توافق الشركة على خفض السعر المبدئى المطلوب، أو تقديم موعد إطلاق المنتج، أو الاستثمار فى إقامة صالة ألعاب جديدة، أو إرسالك إلى دورة تدريبية لمجرد أنك ترغب فى ذلك. يجب أن يصدقوا أن هذا هو الشىء الصواب اللازم فعله.

وهذا يعنى أنه ينبغى تجنب إصدار أحكام متحيزة وشخصية. فلا تقل إن هذا الأمر "رائع" أو "الأفضل"، بل كن محددًا كأن تقول "إنه الأكثر دقة، أو الأرخص أو الأسرع أو غير ذلك. ولا تقل إن "سرعته مذهلة"، بل قل "يمكن أن تصل سرعته إلى ٩٥ كيلومترًا فى الساعة". فتلك مقاييس موضوعية، ومن خلالها تستطيع أن تدعم ما تقول. ومن ثم لا يصبح هذا الزعم مجرد رأى شخصى ويكون له تأثير.

لذا عندما تتواصل مع شخص لتطلب منه أن يعطيك ما تريد، احرص على أن تتوافر لديك كل البيانات اللازمة لدعم مزاعمك الموضوعية، لا تنتظر حتى يسألك، بل أظهر له أنك قمت بالبحث وقدم له النتائج طوعًا. فيمكنك أن تبين له بوضوح سبب ارتفاع السعر المبدئى، أو لماذا ستستفيد المبيعات من إطلاق المنتج فى شهر مارس، أو لم تكون المدارس المزودة بصالة ألعاب أنجح من المدارس المفتقرة لها[١٠]، أو كيف يمكن للموظفين الحاصلين على هذا النوع من التدريب أن يفيدوا المؤسسة ويسهموا فى إعلائها.

الآن تبدو كخبير حقيقى فى الموضوع، وليس مجرد شخص لديه دافع شخصى يحركه.

١٠ نعم لقد اختلقت هذا الأمر (ومن ثم فهى ليست وجهة نظر موضوعية أو مدعومة ببيانات ملموسة).



أعطهم عذرًا للاستثناء

أحيانًا تحتاج لأن يعطيك شخص شيئًا يتعارض مع تصرفاته العادية، أو يخالف مبادئه، أو قد يرسى قاعدة لا يرغب فى إرسائها. وعند حدوث ذلك يجب أن تساعد هذا الشخص فى العثور على عذر للموافقة على طلبك، ويجعله فى الوقت نفسه قادرًا على قول لا فى مواقف أخرى تناسبه. قد تقول لنفسك لعل هذا الشخص قادر على أن يختلق عذره بنفسه، فلم أرهق نفسى بالبحث عن عذرٍ له؟ بالنسبة لهذا الشخص، فمن السهل عليه قول لا، لكنك أنت صاحب المصلحة هنا، لذا فمن الأفضل أن تقوم بهذه المهمة الصعبة.

قد تعتقد والدتك أنها إذا جاءت إليك فى الإجازة لتساعدك فى الاهتمام بشئون أبنائك، ستكون مضطرة لفعل الأمر نفسه مع بقية إخوتك، وهذا التزام صعب بالنسبة لها. وربما قرر مجلس إدارة الشركة عدم تعيين أى موظفين جدد، وهنا يجب أن تساعد الشخص على تغيير رأيه - وكل ما يحتاج إليه هو عذر لعمل استثناء فى هذه الحالة.

حاولى أن تقولى لوالدتك: "أعلم أننا نأخذ كثيرًا من وقتك، وأنه كان بإمكاننا دائمًا الاعتناء بالأطفال على نحو جيد عندما كان لدينا طفلان فقط، تمامًا كما يعتنى جاك وراشيل بأطفالهما، لكننا الآن لدينا توأم أيضًا، وهذا يعنى مضاعفة الجهد...". هذا تبرير يمكن للأم استخدامه إذا سأل "جاك" أو "راشيل" عن سبب عدم مجيئها إليهما فى الإجازات للاعتناء بأطفالهما.

وفيما يتعلق بطلبك من مجلس الإدارة، اشرح أنك متفق معهم فى أن التعيين يجب أن يظل فى أقل نطاق ممكن، لكن هذه الحالة مختلفة، فتعيين موظفين جدد ذوى خبرة للعمل على البرنامج الجديد سوف يجعل أربعة من الموظفين متفرغين للبيع لدوام كامل، وبالتالى سوف تعوض الزيادة نفسها خلال الشهور الثلاثة الأولى.

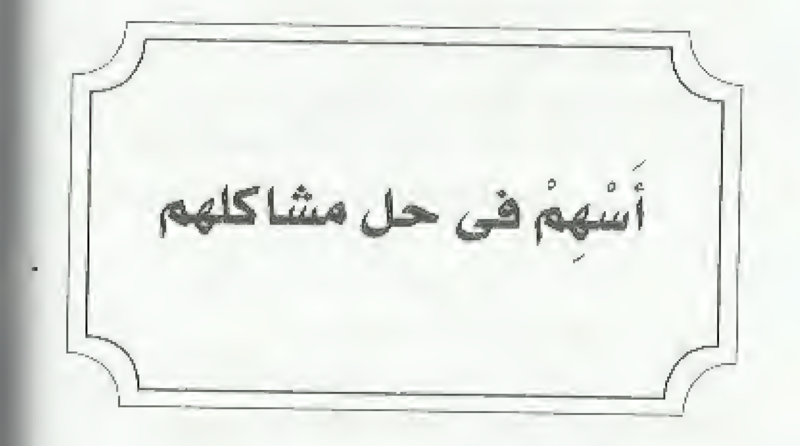
إذا تمكنت من التفكير فى سبب لاستثنائك من القاعدة، وسبب يمكن للشخص استخدامه فيما بعد للرفض عندما يطلب منه غيرك الطلب نفسه، ستضع نفسك فى أفضل موقف من الممكن أن يجعل الشخص يوافق على طلبك.

لقد حددت الآن السبب الذى قد يمنعهم من الموافقة، وصار عليك أن تضع خطة لمواجهة اعتراضهم، وهذا ليس بالأمر الصعب، وإن كنت فى حاجة إلى التحلى بروح الإبداع.

افترضى أن جارتك قد ترفض مجالسة أطفالك بانتظام كى تتمكنى من الذهاب لدورة مسائية، فى رأيك ما السبب الذى يمنعها من ذلك؟ ربما لا ترغب فى أن تخصص كل هذا الوقت الكبير لهذا النشاط؟ حسنًا، ماذا لو عرضت عليها أن تقومى بأمر ما يعوضها عن هذا الوقت – فإذا قمت بجز حشائش حديقتها فى كل إجازة أسبوعية، فستكون قد استرجعت الوقت الذى منحتك إياه. أو يمكن أن تعديها بتنويم الأطفال قبل موعد وصولها كى تستغل هذا الوقت فى مزاولة مهامها الخاصة.

لماذا قد ترفض مديرتك إرسالك إلى دورة تدريبية معينة؟ ربما لا يمكنها تبرير هذه التكلفة فى ظل المناخ الاقتصادى الراهن، أو ربما تضطر إلى توضيح الأمر مع مديرها وتعلم أن هذه المسألة ستكون مزعجة، ومن ثم فعليك أن تحدد كيف ستستعيد الشركة أموالها من خلال زيادة قيمتك، وكإضافة، يمكنك أن تضع معها تقريرًا كتابيًا قائمًا على بحث ودراسة جيدين يوضحان الفوائد التى ستعود على الشركة، وبالتالى يمكنها تقديم هذا التقرير لمديرها مباشرة. وبهذه الطريقة يكون الأمر مرتبطًا بقدرتك على الإقناع، ولا تضطر إلى مناقشة الطلب بنفسها.

هل فهمت ما أقصد؟ إذا كانت رغبتك فى هذا الشىء قوية بما يكفى، فعليك أن تكون مبدعًا فى إزالة اعتراضات الشخص الآخر على مساعدتك وبالتالى، فكيف له أن يكون قادرًا على قول لا؟



أَسْهِمْ فى حل مشاكلهم



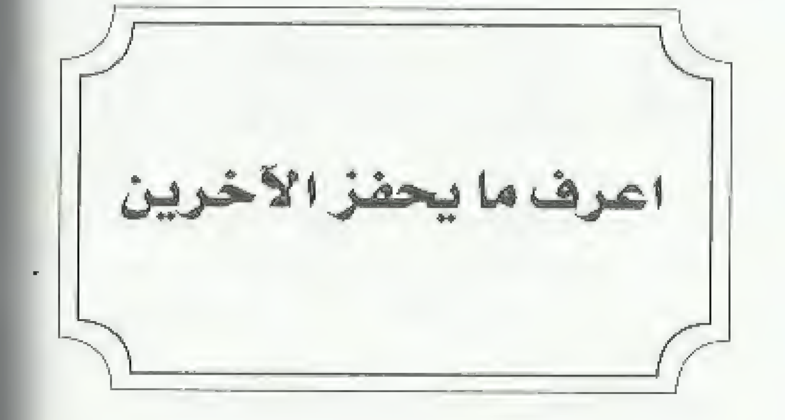
اقرأ الدلائل

بعض الناس سيعطونك جوابًا واضحًا ومباشرًا، وبعضهم لن يفعل ذلك، وهؤلاء الأشخاص لا يرغبون فى أن يظهروا بمظهر الوقحين، أو ربما يرغبون حقًّا فى مساعدتك لكنهم غير قادرين، أو ربما لم يحسموا أمرهم بعد، وربما لم يكن طلبك مصاغًا بشكل واضح، ومن ثم لم يشعروا بالحاجة إلى إعطاء جواب.

لكن هذا لا يعنى أنهم لا يعطون بعض الدلائل أو حتى التلميحات التى يجب أن تستمع إليها، لا سيما إذا كنت تحاول الحصول على ما تريد دون أن تضطر إلى طلبه، وهناك الكثير من الدلائل التى يمكنك أن تستمع إليها. وسأسوق لك فيما يلى بعض الأمثلة كى تدرك ما أقصده من كلامى:

- "إمممم، أعتقد أن آلى قد تتمكن من مساعدتك..." تشير هذه الجملة إلى أن الشخص يرغب فى مساعدتك، وقد يكون مستعدًّا للتحدث مع آلى نيابة عنك.
- "لا أعلم إذا كنت سأتمكن من القيام بذلك يوم الخميس..."، تقول هذه الجملة إنك إذا تمكنت من تغيير الموعد، فقد يستطيع الشخص مساعدتك.
- "سيكون إقناع المدير المالى مهمة صعبة..." تعنى هذه الجملة أن الشخص فى صفك على الأرجح، لكن يحتاج لتزويده ببعض الأرقام المقنعة.
- "كنت أنوى القيام بشىء لفقدان بعض الوزن أنا أيضًا..". توحى هذه الجملة بأن الشخص قد ينضم إليك فى حميتك الغذائية، وهذا يعنى أنك قد تحظى بفرصة أفضل للنجاح.

بمجرد أن تجد الدلائل، يمكن أن تبحث عن سبل للتخلص من العقبات التى قد تمنعك من الحصول على ما تسعى إليه.

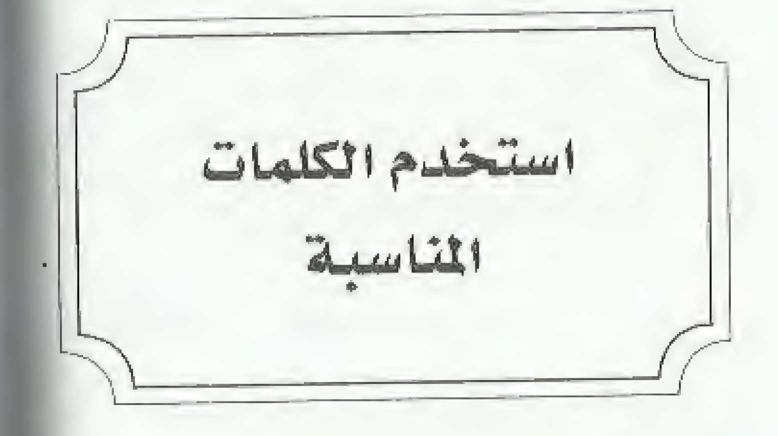


اعرف ما يحفز الآخرين

كان لدىَّ مدير يعتقد أن أى شخص يمكن أن يفعل لك ما تريد إذا عرضت عليه قدرًا كافيًا من المال، وفى كل مرة يحتاج فيها أى موظف للتشجيع، كان يغريه بإمكانية الحصول على زيادة فى الأجر أو يعده بحوافز إضافية، أو يمنيه بالحصول على ترقية، والأمر المضحك أن اثنين فقط من أعضاء فريقه هما من كانا يعملان بجهد أكبر نظير كل محاولاته التحفيزية؛ ولم يستطع فهم السبب وراء ذلك. علاوة على ذلك، كان هناك الكثير من الأعضاء غير المتحمسين يشكون من عدم تلقى أى شكر نظير جهدهم المضنى.

المال لا يحفز كل الناس. بالتأكيد لو كان المال غير مهم، لتواجد لدينا جميعًا بكثرة، حتى لو كنا نجمعه لغيرنا، وليس من أجل أنفسنا. لكن هذا لا يعنى أنها ما يحركنا ويحفزنا، ويشعرنا بالسعادة، ويعطى قيمة لجهودنا. فهناك أمور كثيرة أخرى تحفز الناس. فمثلاً لو تأملت أطفالك - لو كان لديك أطفال - أو أصدقاءك، لوجدت أن معظمهم يريد المكانة أكثر من المال، أو يريد التقدير أو القوة أو المسئولية أو الرضا الوظيفى، أو التحدى، أو مجرد كلمة شكر.

وبمجرد أن تحدد ما يحفز الناس، ستبدأ حقًّا فى الحصول على ما تريد من خلال التأكد من مبادلته بما يرغب فيه أولئك الناس.



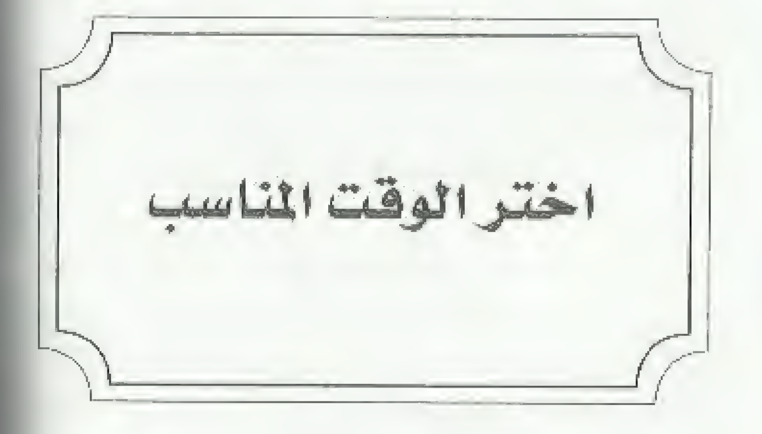
استخدم الكلمات المناسبة

إذا أردت من شخص أن يوافق على إعطائك ما تريد - سواء طلبته بشكل مباشر أو غير مباشر - فعليك أن تتحدث عما تريد بطريقة تبدو مستساغة جذابة لهذا الشخص، مع الوضع فى اعتبارك أنهم قد لا ينجذبون للأشياء نفسها التى تجذبك. ومثلما تحتاج لمعرفة الأمور التى تثير اهتمام الناس وتحفزهم، عليك أيضًا معرفة الكلمات التى تعطيهم شعورًا إيجابيًا - والكلمات التى لا تشعرهم بذلك.

فإذا كنت تحاول وصف ركوب قطار الظلام فى مهرجان ما لشاب مراهق، فيمكن أن تقول له: "هيا - سيعجبك فعلاً! إنه سريع جدًا ومخيف!" أعلم أن هذا يأتى بالنتائج المرغوبة مع كثير من المراهقين، لكنه لن يجدى مع أجداد هؤلاء المراهقين بكل تأكيد. فهؤلاء يجب أن تقول لهم: "إنه آمن تمامًا، كما أنه بسيط جدًا وممتع". إنك تصف الشىء نفسه، لكن بكلمات مختلفة.

عندما تتعرف على من حولك جيدًا - سواء كان مديرك، أو أفراد أسرتك، أو أطفالك، أو أصدقاءك - ستكتشف أن هناك كلمات تثير حماسهم، وكلمات تثير حفيظتهم. بعض الناس يحبون أى شىء "مثير" أو "مضحك"، أو "غريب". فقد كانت لدىَّ مديرة كانت توافق على أى شىء شريطة أن تكون مقتنعة بأنه "يعتمد عليه" أو "مثبت". لقد كانت تحب الكلمات الدالة على الأمان. ومن المهم أن تستمع دائمًا إلى نوعية الكلمات التى يستخدمها هؤلاء الأشخاص - فقد تدلك على نوعية الكلمات التى سوف تحقق معهم أفضل النتائج.

إذا أردت أن يدعمك أحد الأشخاص، فعليك معرفة الكلمات التى يحب أن يسمعها، ثم استخدام تلك الكلمات لإقناعه بدعمك.



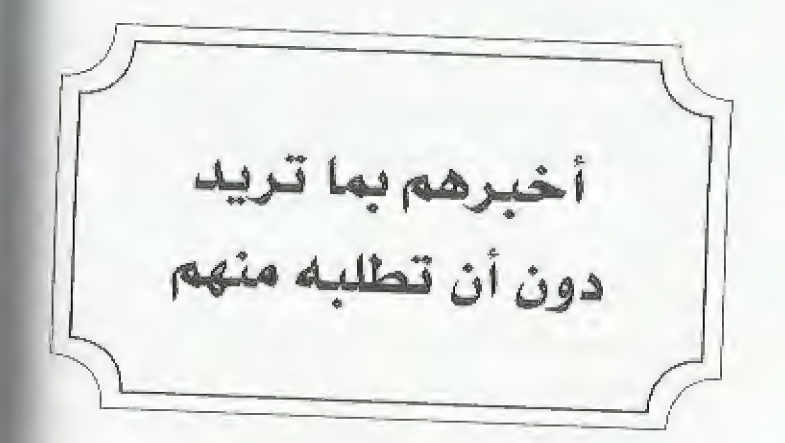
اختر الوقت المناسب

الحصول على ما تريد يمكن أن يكون خطة طويلة الأمد. أعرف شخصًا قضى خمسة أعوام فى تصليح قارب كلاسيكى، وظل يعيش فيه فى البرد والبلل، والآن أصبح لديه أخيرًا وعن استحقاق منزل رائع ومريح يمنع دخول الماء بشكل كافٍ يسمح له بالطفو على الماء. كان يعلم من البداية أن ما يريده سيستغرق خمس سنوات، وهذا ما حدث بالفعل قد تكون لديك رغبات صغيرة يمكن إشباعها بسرعة وسهولة، لكن معظم الخطط والأحلام الكبيرة تستغرق وقتًا أطول.

إذن أنت على علم مسبق بأنك ستحتاج إلى أشياء من الآخرين. وبينما تفكر فى كيفية المضى فى تحقيق ذلك، فكر أيضًا فى الوقت الذى ستطلب فيه المساعدة منهم. فقد يمر شريك حياتك دائمًا بفترة من التوتر فى وقت معين فى العام عندما يحين تجديد العديد من التعاقدات، ومن ثم لن تكون هذه الفترة أنسب وقت لطلب أى دعم إضافى منه.

بالمثل، لا تطلب من مديرك زيادة فى الأجر فى الشهر التالى لمراجعة الرواتب، أو عندما تكون أرقام الربع الأخير من السنة قد جاءت مخيبة للآمال - حتى لو كنت الشخص الوحيد الذى يساعدهم على البقاء فى السوق. من الأفضل أن تطلب ذلك فى الأيام أو الأسابيع التالية لإبرامك صفقة مربحة.

إنك تسهل على الناس الموافقة على دعمك إذا طلبت منهم ذلك فى الوقت الذى *يناسبهم*، وليس فى الوقت الذى يناسبك فقط. فعليك أن ترى الأمور من وجهة نظرهم، وترتب جدولك على أساسها قدر الإمكان.



قلت على غلاف هذا الكتاب إن بإمكانك الحصول على ما تريد دون أن تضطر لطلبه. وبإمكانك أن تنجح فى ذلك - ربما ليس دائمًا، ولكن فى معظم الأحيان تستطيع ذلك. لكن إذا رغبت فى أن يعطيك شخص شيئًا ما، فقد يكون عليك أن تعلمه برغبتك فى الحصول عليه، دون أن تطلبه منه.

وكما هو واضح جدًا، فإن أبسط طريقة لفعل ذلك هى أن تقول إنك تريد هذا الشىء؛ دون أن تطلبه، فيمكنك أن تخبر مديرك فى التقييم الخاص بك بأنك ترى نفسك تصعد السلم الوظيفى سريعًا، أو أنك ترى مسارك المهنى ينتهى بك فى العلاقات العامة فى إدارة التسويق. وعندما تسنح فرص للحصول على ترقية أو تولى مزيد من المسئوليات، سيكون مديرك على علم بالفعل بأنك مهتم بهذه الفرصة. ومن ثم إذا اعتقد المدير بأنك من الممكن أن تحصل على هذه الفرصة، فسوف يأتى إليك بهذا العرض.

وبالمثل، يمكنك أن تطلع أصدقاءك وزملاءك خارج الشركة عن أهدافك، وعندما يحصل شخص ما على دعوة للانضمام لمجلس أمناء إحدى الجمعيات الخيرية المحلية التى تؤيدها، يمكنك أن تقول: "هنيئًا له، أحب أن أحصل على هذا المنصب أيضًا"، وقد يكون من بين المستمعين شخص لم يفكر فيك من قبل لتقلد هذا المنصب، لكنه سيذكرك فى المرة القادمة عندما تحين الفرصة.

أخبرى والدتك عن صديقتك التى تأخذ أختها دائمًا معها فى الإجازات لتساعدها فى الاعتناء بالأطفال. قولى لها: "أعتقد أنها فكرة جميلة. لا شك أن وجود شخص راشد آخر برفقتها مع الأطفال يمثل مساعدة كبيرة لها"، وقد تعرض عليك والدتك المساعدة قبل أن تضطرى للطلب.

إذا كان هناك شخص فى موقع يسمح له بمساعدتك، ويرغب فى دعمك، فلم لا يعرض عليك ذلك؟ سأخبرك بالسبب؛ لأن هذا الشخص ليست لديه أية فكرة عن رغبتك فى ذلك. وقد أظهرت إحدى الدراسات التى أجريت على غير المتزوجين أن ٩٨ ٪ منهم يرغبون فى أن يساعدهم أصدقاؤهم على إيجاد شريك الحياة، لكن أربعة من بين كل خمسة لم يطلعوا أصدقاءهم على رغبتهم تلك مطلقًا. هل هذا حمق أم ماذا؟

لا تفرط فى التلميحات

إن إطلاع الناس على ما تريد دون أن تطلبه منهم يعد إستراتيجية حكيمة، ورغم أنك إذا قلت بشكل مباشر: "أود ذلك" أو: "يا لها من فكرة رائعة، أحتاج لمثل هذا الشىء" يعد أسلوبًا حكيمًا أيضًا، فإنه ليس من الجيد الاستمرار فى إعطاء تلميحات غير خفية.

كانت لدىَّ عمة تفعل هذا باستمرار. فكانت تقول: "آه لو قضيت الأعياد برفقة أسرة. لا بد أنه أمر رائع". وكانت تقول أيضًا: "أنت محظوظ بأصدقائك الرائعين، أما أنا فلا أحد يطلب منى أن أتناول العشاء معه". وفى الحقيقة، كان هذا التصرف يثير حنقنا جميعًا لدرجة جعلتنا نتجاهل هذه التلميحات عن قصد. لقد كانت تلك التلميحات تنطوى على قدر من الشكوى والابتزاز العاطفى ورفضنا بدورنا الرضوخ له. فلو كانت طلبت بشكل مباشر وقالت: "هل يمكننى المجىء فى ليلة العيد"، لربما كنا وافقنا. أو ربما كنا وافقنا بالفعل لو كانت قد أعلنت رغبتها فى المجىء ثم صمتت بعد ذلك.

لا أحد يرغب فى أن يتعرض للمضايقة، لا سيما إن كان ذلك بشكل غير مباشر. فإذا لجأت لطريقة "عدم الطلب وإعلام الآخرين بما تريد"، فعليك أن تعلمهم مرة ثم تترك الأمر وشأنه. وإذا كنت غير متأكد من أنهم قد فهموا رسالتك، فربما يمكنك أن تذكر ما تريد مرة أخرى بعد عدة أشهر، أو يمكنك ذكره أمام شخص آخر. وتعد هذه الطريقة مفيدة للغاية إذا لم تكن ترغب فى الطلب (وأحيانًا تكون مفيدة حتى لو لم تكن ممانعًا فى الطلب)، لكن لا يمكنك الإسراف فى استخدامها دون عواقب وخيمة.

اعلم أن آخر شىء قد ترغب فى فعله هو مضايقة الشخص الذى قد يساعدك، فاحرص على أن تكون مباشرًا فى إعلامه بما تريده، ثم كف عن الحديث فى الأمر. وعليك بشتى الطرق تجنب الأسلوب الاستغلالى المتمثل فى التلميحات؛ لأنك بهذه الطريقة سوف تنفر الناس من مساعدتك.



هناك طريقة أخرى لإعلام الناس بما تريد تتمثل فى التعبير عما تريده بصيغة الافتراض، وهذا سيحقق هدفك إلى حد كبير، وتتميز هذه الطريقة بأنها أسلوب مباشر، ومستقيم، وصريح للطلب، وقد تجده أسهل من الطلب الفعلى. كما أن هذا الأسلوب يعد أقل إجبارًا وحزمًا - إذ إنه لا يتطلب منه أن يعطى جوابًا بالقبول أو بالرفض - لذا إذا كنت أبعد ما يكون عن الحزم بطبيعتك، فقد يروق لك هذا الأسلوب. وإليك كيفية استخدام هذا الأسلوب:

- "إذا فكرت فى بيع قطعة الأرض تلك، فسأكون مهتمًا بذلك".
- "إذا توافرت وظيفة فى قسم العلاقات العامة، فسيسعدنى أن أحظى بفرصة التقدم لها".
- "إذا أردت أمينًا آخر فى مجلس الأمناء فى المستقبل، يسعدنى أن أضطلع بمهام أخرى فى هذا الصدد".

إذا شعرت بأنك جرىء للغاية، يمكنك أن تقلب الأمر وتطلب إجابة افتراضية، كأن تقول:

- "إذا أمكننى أن أجد فصلاً مسائيًا لتعلم لغة أخرى، فهل تعتقدين أنك ستكونين قادرة على الاعتناء بطفلى ليلة كل أسبوع؟".
- "إذا وجدنا منزلاً مثاليًا وكان سعره يفوق ميزانيتنا بعض الشىء، فهل من فرصة لتساعدنا أنت وأمى لتدبير الفرق؟".
- "إذا انتقل شون إلى فرع مانشستر، فهل يمكن اعتبارى بديلاً له؟".

هذه الطريقة تتطلب نوعًا من الإجابة، لكنك هنا تستطلع رأى الشخص بدلاً من أن تطلب منه مباشرةً، كما أنها ستعطيك الكثير من المعلومات المفيدة لتساعدك فى الحصول على ما تريد.

إليك طريقة أخرى لإبداء طلبك دون أن تضطر للطلب بشكل مباشر. يمكنك ببساطة أن تسأل الشخص ماذا سيفعل لو كان فى مكانك. كيف يمكنه أن يحقق الشىء الذى تسعى إليه؟ من المحتمل إلى حد كبير أنه سيدرك أنك تسعى لأن تجعله يساعدك، وإذا كنت قد مهدت الطريق لتجعل نفسك شخصًا قد يرغب فى الموافقة على طلبه، فلديك فرصة جيدة لأن يعرض عليك المساعدة.

ومن ثم يمكن أن تسأل مديرك كيف يمكنه الالتحاق بقسم العلاقات العامة لو كان فى مكانك. كيف كان سيحقق هذا الهدف؟ أو أخبرى والدتك بأنك ترين السفر فى إجازة برفقة أربعة أطفال أمرًا مرهقًا وأنك غير متأكدة مما لو كان بإمكانك تحمل السفر معهم، واسأليها: "ماذا يجب أن أفعل؟".

واحذر أن تبدو متعمدًا استغلال الشخص لإجباره على عرض مساعدته عليك؛ فهذا سوف يثير حنقه ومن ثم يجعله ينفر منك. فأنت فعلاً تطلب النصح منه؛ لأنه لو اقترح عليك أمرًا لم تفكر فيه من قبل، لكان هذا مفيدًا جدًا حتى لو لم يتضمن هذا الأمر وهو أن يقدم لك مساعدة عملية بنفسه.



اطلب النصيحة بدلاً من الوظيفة

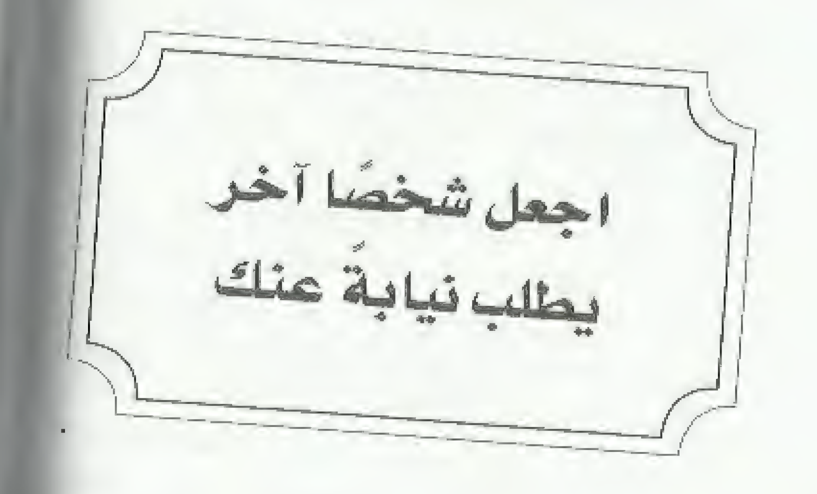
إليك طريقة ذكية للحصول على وظيفة فى مؤسسة جديدة، أ للحصول على وظيفة لأول مرة، أو للحصول على منصب فى مؤسسة فى قطاع العمل التطوعى، وفى حقيقة الأمر، لقد أوصلتـ هذه الإستراتيجية إلى أول وظيفة مناسبة لى.

افترض أنك تريد الحصول على وظيفة فى مجال معين جـ عليك، أو فى مؤسسة معينة، وترغب فى مقابلة الشخص الـ يمكن أن يمنحك هذه الوظيفة، وفى الحقيقة، إذا كتبت خطابًا أرسلت بريدًا إلكترونيًا إلى هذا الشخص تطلب فيه المجىء ومقا أحد الأشخاص لأنك ترغب فى الحصول على عمل، فمن الـ أن الجواب سيكون بالرفض. فلا أحد يرغب فى أن يخذل شخـ

متقدمًا لوظيفة، لذا فمن الأسهل أن يرفض طلب اللقاء المبدئى.

إذن أنت لا تطلب وظيفة. بل يجب أن توضح أنك لا تطلب وظيفة. وإنما تقول شيئًا بين السطور التالية: "أعلم أنه ليست هناك وظائف خالية فى هذه الفترة، لكننى أقدر جدًا نصيحتك حول كيفية الدخول إلى هذا المجال لهذه المؤسسة". وبالطبع عليك أن تشرح سبب رغبتك الشديدة فى العمل فى هذا المجال، ولماذا تريد نصيحته بالذات.

قليل من الناس يستطيعون مقاومة المديح، لا سيما عندما يكون صادقًا، وفى غياب الضغط المتمثل فى اضطراره إلى خذلانك، سيرغب معظم الناس في مقابلتك لتطرح عليهم أسئلتك لتحصل على ما تريد من معلومات مفيدة. فى الواقع، إذا وجد هذا الشخص أن لديك الحماس والذكاء والالتزام والمعرفة والخبرة التى يحتاج إليها، فلم لا يعرض عليك وظيفة؟ وإن لم يعرض عليك وظيفة فى الوقت الراهن. فقد يفعل بمجرد أن تتوافر لديه وظيفة شاغرة مناسبة، وربما يقترح عليك مقابلة شخص آخر ويزكيك عنده، أو يسمح لك باستخدام اسمه لتزكية نفسك عند الآخرين. وإذا أعجبت الشخص واعتقد أن لديك المؤهلات اللازمة، فسوف يرغب فى مساعدتك، وستكون لديه القدرة على ذلك.



إذا كنت لا ترغب فى أن تطلب بنفسك، فلم لا تجعل شخصًا آخر يطلب نيابةً عنك؟ إن هذه الطريقة لا تفلح دائمًا، لكنها يمكن أن تجدى عادة. ويمكنك إما أن تجعل هذا الشخص يطلب لك ما تريد بشكل مباشر، أو أن يستطلع رأى الشخص المسئول كى تعلم رده المحتمل، وسيكون من الأسهل أن تذهب وتطلب بنفسك لو كنت تعلم بالفعل أن الشخص سيوافق على طلبك.

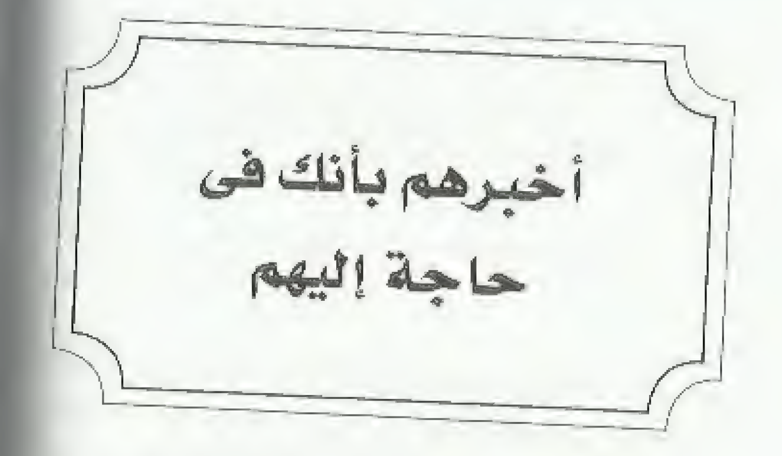
نعم، شكرًا، لقد لاحظت الخطأ المتعمد، إذ ما زال عليك أن تطلب من الشخص الذى سيطلب نيابةً عنك، أدرك ذلك، ولهذا السبب

تناسب هذه الخطة المواقف التى يكون من السهل فيها الطلب من الشخص الوسيط. وأنا هنا أفترض أن بإمكانك أن تطلب من بعض الأشخاص أن يقوموا بأشياء من أجلك - رغم أن هذه هى المشكلة الكبيرة التى تعانيها. من المفترض أن بإمكانك أن تطلب من الكلب أن يجلس، أو أن تطلب من شريك حياتك أن يناولك اللبن، أو أن تطلب من الأطفال أن يرتدوا أحذيتهم. ومن ثم فعليك إيجاد شخص يمكنك أن تطلب منه القيام بالأمر الذى تنزعج من فعله[11].

ربما يمكن لأختك أن تحدث والدتك بشأن الذهاب معك فى عطلة الإجازة كى تأخذى قسطًا أكبر من الراحة من الاعتناء بالأطفال. وربما يتمكن مديرك المباشر من سؤال رئيسه فى العمل عما إذا كان بمقدورك العمل من البيت يومين فى الأسبوع. وربما يمكن لصديقك الحميم أن يسأل الفتاة التى تعجبك عما إذا كانت ترغب فى أن تخرج برفقتك أم لا.

ولهذا الأسلوب ميزة إضافية تتمثل فى إظهار أن الشخص الوسيط مؤيد لك، وإلا فلماذا يطلب نيابة عنك؟ وقد يفكر الشخص الآخر المسئول فى الأمر بمزيد من الجدية إذا وجد أن هناك من يدعمك.

١١ لذا لا تطلب من أطفالك أن يتطوعوا إذا كان المدير سيعطيك زيادة فى الأجر، ولا تطلب من الكلب أن يستطلع رأى مدير البنك حول إعطائك قرضًا.



لكن الناس يحبون المديح. قلت ذلك من قبل، وسأكرر أنه لا بد أن يكون المديح صادقًا. فكثير من الناس يتجاوبون بشكل إيجابى مذهل إذا أحسوا بحاجة الآخرين إليهم، وإذا كان هذا الإحساس حقيقيًّا، فلن يكون الإطراء كاذبًا.

إذا كنت فى حاجة إلى شخص، فلم لا تخبره بذلك؟ فهذا سيعطيه إحساسًا مريحًا، وسيجعله يدرك أنه إن لم يساعدك، فلن تلجأ ببساطة لشخص آخر ليدعمك لأنه ليس هناك شخص آخر تلجأ إليه. فأنت تعتمد عليه. وهذا ما سيجعله يفكر فى الأمر؛ فعليك أن تساعده على الموافقة.

أحب أن أنوه لشيء فى هذه النقطة. يعد هذا من المواقف اللازم الحرص فيها على عدم ابتزاز الشخص الآخر عاطفيًّا. لا تحاول أن تشعره بالذنب، بل اجعله يعلم أنه مهم لخططك. فإذا تحولت إلى الإيحاء أنه إن لم يساعدك فسوف تتحطم كل آمالك وأحلامك بقسوة، فهذا يعد ابتزازًا عاطفيًّا، وهو ما لن يعجب الشخص. علاوة على ذلك، فلو أحس الشخص بأنك تبتزه عاطفيًّا، فلن يساعدك.

والفرق بين الأمرين يكمن فى كلمة "عاطفى". فإذا قلت للشخص بطريقة صريحة وغير عاطفية إنك تحتاج إلى مساعدته، ولم تلح كثيرًا، كان هذا رائعًا. أما إذا سمحت للعاطفة بالتدخل فى الموضوع واستعنت بالشكوى، أو الابتسام المتكلف، أو استدرار الشفقة، أو قلت للشخص إنك ستعانى كذا أو كذا - إن لم يساعدك - فإنك تكون قد تجاوزت حد الابتزاز، لا سيما إذا ظللت مستمرًّا فى الإتيان بهذه الأشياء.



لا تستعجلهم

كان لدىَّ مدير يستخدم جملة رائعة ليمتع الموظفين من الضغط عليه. فإذا حاول أحد الأشخاص دفعه نحو اتخاذ قرار بشأن أى شيء، كان يقول: "إذا كنت تريد جوابًا الآن، فهو لا". كان هذا مفيدًا حقًّا وفظًا كما يبدو فى واقع الأمر؛ لأنه كان بمقدوره ببساطة أن يقول لا دون أن يوضح لك أنه كان من الممكن أن تحصل على جواب بالموافقة لو كنت انتظرت. وهذا ما يفعله كثير من الناس دون أن يدركوا أحيانًا أنهم يقومون بذلك.

فى حقيقة الأمر، يعد قول لا أكثر أمنًا من قول نعم بالنسبة لمعظم القرارات؛ لأنه ببساطة يعنى الحفاظ على الوضع الراهن - فما قدر المشاكل التى يمكن أن تتسبب فيها إذا رفضت طلب أحدهم؟ قليل جدًا. بينما قول نعم يمكن أن يؤدى إلى مختلف أشكال الجدل، والعواقب، والصعوبات والأمور المزعجة. فليست بوسعك الموافقة على طلب شخص إلا إذا كان لديك متسع من الوقت لتفكر مليًا فى كل النتائج المحتملة. أما إن لم يكن أمامك وقت كاف - وكنت تحت ضغط لإعطاء إجابة - فسيكون الرفض هو الاحتمال الأكثر أمنًا، فضلاً عن أنه أسرع، وأيسر، ويخلصك من عبء الموضوع برمته.

لذا إذا أردت أن تساعد الشخص الآخر على الموافقة على طلبك، فمن المهم حقًّا ألا تتعجل قراره. وإذا رأيت الشخص يتصرف ببطء يصل إلى حد يسبب مشاكل، فحاول أن تسأله عن الوقت الذى سيكون قادرًا فيه على إعطائك جوابًا. وهذا لا يجعلك تمارس عليه الضغط، بل يجعلك تعرف رده المحتمل.

أود أن أقول إن هذا جواب ممتاز لتعطيه للناس عندما ترغب فى ألا يتعجلوا جوابك. وقد وجدت أنه يفلح كثيرًا مع الأطفال الذين يحاولون الإيقاع بك فى لحظة غفلة ليطلبوا منك أشياء لست متأكدًا مما إذا كان يمكن لهم استخدامها أم لا. حاول أن تقول لمراهق: "إذا كنت تريد جوابًا الآن، فهو لا"، وسيصبح مرحبًا فجأة بأن تأخذ الوقت الذى يلزمك للتفكير فى الموضوع.

أعطهم ما يريدون

كم سيكون رائعًا لو كان كل شخص فى هذا العالم مفعمًا بالإيثار وحب البشرية. صحيح بعض الناس لديهم تلك المشاعر بالطبع، لكن تظل لديهم بعض الرغبات الشخصية أيضًا. لذا عليك أن تمنحهم شيئًا ما فى مقابل قول نعم.

أنا لا أقصد إهداءه باقة من الزهور أو علبة شيكولاتة. رغم أنه فى بعض الأوقات قد تكون هذه الهدايا ملائمة. ما أقصده هو أن تُعلم الشخص قبل أن يقول نعم بأن مساعدته لك سوف تفيده بشكل ما.

أنا لا أتحدث عن الابتزاز. ولا أقصد أن تعطى مديرك مظروفًا بنيًّا مليئًا بأوراق نقدية فئة عشرة دولارات فى مقابل طرح اسمك لقيادة المشروع الكبير القادم. كما أننى لا أقصد أن تجعل الموافقة على طلبك مرهونة بأى شىء تقدمه لهم. كل ما أقصده هو أن تلفت انتباههم إلى أية فوائد قد تعود عليهم شخصيًّا نظير موافقتهم على طلبك.

إذا اهتم والدك بالأطفال نيابة عنك، فسوف يقضى مزيدًا من الوقت معهم، ويحظى بمساء هادئ بمجرد إيوائهم إلى الفراش، وإذا جاء مدير العلاقات العامة القادم من إدارة رئيسك فى العمل، فسيكون لهذا انعكاس جيد على رئيسك. وإذا ساعدك شريك حياتك فى إنقاص وزنك، زاد احتمال موافقتك على السفر فى رحلة تتضمن الاسترخاء مرتديًا ثوب السباحة، وإذا ساعدك أصهارك على شراء منزل، فستكون قادرًا على الانتقال بالقرب منهم[11].

أحيانًا يمكنك إضافة فائدة لهم (كأن تقول بإمكاننا الانتقال للسكن بالقرب منكم)، وأحيانًا يكون كافيًا لفت انتباههم إلى فائدة سوف تعود عليهم تلقائيًّا إذا ساعدوك فى الحصول على ما تريد. وعلى أية حال، عليك أن تحرص على أن يعلموا جيدًا كل الطرق التى ستفتحها أمامهم مساعدتهم لك كى يحصلوا على ما يريدون أيضًا.

١١ أو لكى تنتقل بعيدًا عنهم – أنا لا أعلم طبيعة العلاقة بينك وبين أصهارك ومشاعركم تجاه بعضكم.

اجعلهم يعتقدون أن الفكرة فكرتهم

إذا كنت تشبهنى فى التفكير، فسيكون ضد مبادئك أن تنسب الفضل فى أفكارك الجيدة إلى شخص آخر. لكن اعلم أن المهم ليس من ينسب الفضل: فالجائزة الحقيقية هى الحصول على الأمر الذى تقرأ هذا الكتاب من أجل مساعدتك للحصول عليه. ومن يهتم بالحصول على بعض المديح عبر الطريق؟ وفى الواقع، إكمالاً لما ذكر فى الصفحة السابقة، إذا كان الشخص يظن أنه يستحق الثناء على فكرة جيدة، فدعه يحظَ به فهذا كله سيساعدك فى طريقك.

كل ما عليك فعله هو اتباع الخطوات المنطقية للفكرة دون الوصول الفعلى للاستنتاج، ثم انتظر إلى أن يقوم الشخص الآخر بإنهاء جملتك نيابةً عنك. كأن تقول: "بالطبع سيكون من الرائع أن نسكن بالقرب منكم، لكن المنازل الموجودة حولكم أعلى سعرًا بعض الشىء. ولا أظن أننا سنكون قادرين على الحصول على منزل به غرفة نوم رابعة ونحن فى حاجة ماسة إليها فعلاً. فنحن ينقصنا بضعة آلاف لإكمال العربون. علينا أن نؤجل انتقالنا من المنزل لبضع سنوات وفى هذه الأثناء لن نكون قادرين على زيارة بعضنا بعضًا". ونأمل عند هذه اللحظة أن تجيب والدتك قائلة: "لكن... قد يمكننا إقراضك بضعة آلاف من الدولارات... وسيكون من الرائع أن تنتقل للسكن بجوارنا..." عندها تجيب قائلاً: "يا لها من فكرة ذكية!" والآن أصبحت الفكرة فكرتها وليس فكرتك، وسيكون من الصعب بالنسبة لها أن تغير رأيها.

أحيانًا نصل إلى تلك المرحلة دون أن يقترح المستمع الفكرة، وفى هذه الحالة يمكننا الانتظار حتى الانتقال إلى موضع آخر فى المحادثة، وقد تضطر إلى الانتظار لمدة أسبوع أو أسبوعين ثم تقول: "أتعلم، أعتقد أن فكرتك عن توسيع نطاق مهام العمل الخاصة بنا، والانتقال إلى منزل آخر / التعاون المشترك، كانت فكرة بارعة / حكيمة / عملية". فإذا أثنيت على الفكرة، قل احتمال إنكار الشخص لها، وربما يعتقد الشخص خطأً أن الفكرة ربما كانت فكرته.

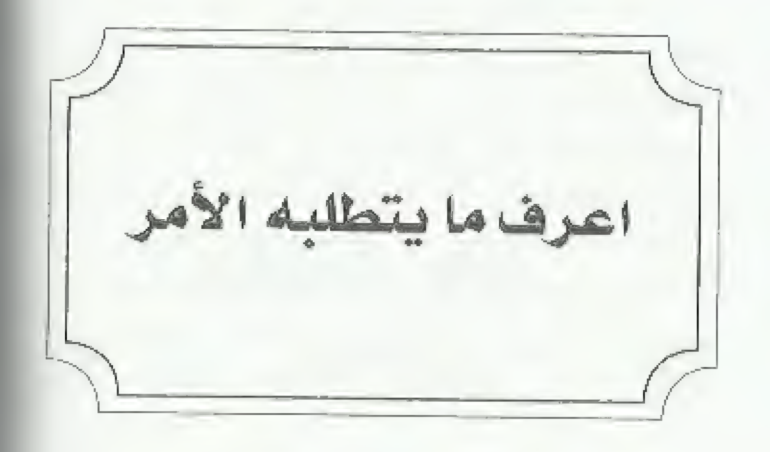


أجهض أفكارهم السيئة

بالطبع لست الشخص الوحيد الذى يأتى بالأفكار، فالأشخاص الآخرون يأتون أيضًا بخطط واقتراحات، بعضها سيكون جيدًا وقد يفيدك بشكل مباشر، وبعضها قد يكون سيئًا بشكل واضح، والأهم من ذلك أنها قد تهدد بالحيلولة دون الحصول على ما تريد. ومن أمثلة هذه الأفكار اقتراح شريك حياتك بأن ينتقل أصهارك للعيش معكما؛ فهذا الاقتراح قد يكون مناسبًا لبعض الناس لكن من الواضح أنه سيكون كارثيًا فى حالتك. وأيضًا اقتراح زميلك بأن يتناوب كل أفراد الفريق فى قيادة المعارض التجارية السنوية بدلاً من وجود مدير مشروع للمعارض كلها. وأيضًا إصرار صديقتك العزيزة على انضمامك إلى حميتها الأخيرة قصيرة الأجل.

أعرف زوجين متزوجين منذ سنوات طويلة. يميل هذا الزوج إلى تقديم اقتراحات لا تستطيع الزوجة تأييدها. لكنها إذا قالت ذلك، فقد تتسبب فى شجار وقد يتشبث أكثر برأيه. وهنا يكمن الخطر عند اختلافك مع شخص ما، حيث تلفت انتباهه إلى فكرته وتشجعه على دعمها بنشاط وحماس كبيرين. وهذا طبعًا يخالف ما تريد. وفى حالة هذين الزوجين (وقد يكون هناك الكثير من أمثالهما)، توصلت الزوجة على مدار السنوات إلى أسلوب ناجح جدًا. فعندما يقترح الزوج فكرة لا تعجبها، تقول: "إممممممممم". وعندما يجد الزوج منها هذا الفتور الواضح تجاه الفكرة، دون أن يواجه تحديًا مباشرًا، فإنه ينسى هذه الفكرة عاجلاً أو آجلاً.

لذا لا تحاول الصياح فى وجه الأفكار التى تعترض سبيل ما تريد من أمور كى تتخلص منها، فقط تجاهلها وستكون هناك فرصة جيدة لاختفاء تلك الأفكار ببساطة.



اعرف ما يتطلبه الأمر

إليك طريقة عبقرية للحصول على أى نوع من الامتيازات فى مجال العمل – سواء أكان ترقية، أو زيادة فى الأجر، أو مزايا إضافية – كما يمكن أن تجدى نفعًا فى أمور أخرى، مثل الحصول على قرض من مدير البنك الذى تتعامل معه. تتطلب هذه الطريقة بعض الصبر، لكنك ستحصل على ما تريد فى النهاية. وكما نعلم جميعًا إذا كان الشىء يستحق الاقتناء، فإنه يستحق الانتظار.

إذا رفض المدير طلبك – أو إن لم ترغب فى الطلب، أو إذا شعرت بأنه ليست هناك جدوى من الطلب فى الوقت الراهن – فعليك أن تطرح هذا السؤال الحاسم: "ما الذى يجب أن أفعله كى أستحق زيادة فى الأجر (أو غير ذلك) خلال ستة أشهر؟".

إذا فكرت فى الأمر فستجد أن المدير لا يستطيع أن يجيب قائلاً: "لا شىء". فبهذه الطريقة سيكون كأنه يقول لك إنك لا تستطيع إضافة المزيد من القيمة إلى المؤسسة. إذن فالشركة لا ترغب فى أن تجتهد فى عملك أو أن تحسن نتائجك. أليس كذلك؟ كلا، إنهم يريدون ذلك، بالطبع.

وهذا يعنى أن على المدير أن يعطيك جوابًا. وأيًا كان هذا الجواب، فإنه سيصبح هدفك المنشود. فإذا تمكنت من تحقيق هذا الهدف خلال ستة أشهر، كان لزامًا على المدير إعطاؤك زيادة فى الأجر، لا سيما إذا أتبعت هذه المحادثة بإرسال بريد إلكترونى تؤكد فيه ما قاله المدير.

وبالطبع ليس لزامًا أن تكون الفترة هى ستة أشهر، بل يمكنك أن تطلب ما تعتقد أنه سيكون مناسبًا من حيث الفترة الزمنية. لكن من المهم أن يكون مديرك محددًا فى كلامه. فليس من الملائم أن يقول لك إنك تحتاج إلى "زيادة المبيعات" أو إلى "الحصول على مزيد من المؤهلات". فإلى أى قدر عليك أن تزيد المبيعات؟ وأى المؤهلات يلزم الحصول عليها؟ يجب أن يكون المدير محددًا، كى لا يستطيع مجادلتك عندما تقوم بتنفيذ الهدف المتفق عليه.

وإذا حاول المدير المراوغة وقال إنه لا يعلم بالضبط، وإن الموارد المادية محدودة، وإنه لا يعرف كيف سيكون شعور الإدارة العليا تجاه ذلك، فاطلب منه أن يتبين لك هذه الأمور. وقم بإرسال رسائل تذكيرية قصيرة بالبريد الإلكترونى عند الضرورة إلى أن يقوم بذلك. وتذكر أنك لا تطلب تبرعًا، بل تسأل عن الحد الذى تصبح عنده قيمتك للشركة كبيرة لدرجة تجعل زيادة راتبك لتحفيزك أمرًا مربحًا للشركة.



كون فريقًا لدعمك

إذا أردت أن يفعل لك شخص شيئًا كبيرًا يتطلب وقتًا، أو مالاً، أو التزامًا، أو جدالاً، أو جهدًا، فمن المحتمل أن يلجأ هذا الشخص إلى طلب النصيحة أو المشورة من أشخاص آخرين. فسوف تحتاج الإدارة إلى استطلاع رأى الجميع بشأن افتتاح الفرع الجديد (الذى ترغب فى إدارته). وقد يطلب والداك رأى أخيك وأختك بشأن الانتقال لبيت صغير بالقرب منك. وقد يطلب الرجل الذى أعجبك كثيرًا رأى أصدقائه قبل التفكير فى طلب الزواج منك.

ومن ثم فمن المنطقى أن تكسب أكبر عدد ممكن من الناس إلى صفك قبل التحدث إلى الشخص الرئيسى، وبهذه الطريقة ستكون النصيحة التى سيحصل عليها الشخص عند طلب المشورة فى صالحك. فإذا قام كل من فى الاجتماع بتأييد افتتاح الفرع الجديد، فسوف يزداد احتمال موافقة الإدارة. كما سيكون الوالدان أكثر ميلاً للانتقال إلى المنزل الجديد بالقرب منك إذا لاقى القرار دعم بقية أبنائهما.

فعليك تهيئة هؤلاء الأشخاص وإقناعهم بقضيتك. وإذا كان هذا يمثل معضلة كبيرة بالنسبة لك، فتعامل مع كل عملية إقناع كأنها تحد فى حد ذاتها، واستخدم كل الإستراتيجيات التى ناقشناها على مدار الكتاب لتحصل على تأييدهم لك. قد تستغرق هذه العملية بعض الوقت والجهد طبعًا، لكن سيؤتى ذلك ثماره عندما تأتى آراء الجميع فى صالحك.

الجزء الرابع

وماذا لو كنت مضطرًّا للطلب...

حسنًا، لقد كذبت، لكننى لم أكذب بالضبط. لقد قلت إننى سأخبرك كيف تحصل على ما تريد دون أن تضطر للطلب، وقد فعلت. لكننى لم أذكر أنه فى بعض الأحيان لن يكون هناك سبيل إلا الطلب المباشر. ولذا فلكى أعوضك عن هذا التضليل البسيط، سأقدم لك الآن بعض التعليمات كى تطلب بسهولة وفاعلية قدر الإمكان عندما تضطر إلى الطلب.

نظريًا، يمكنك ممارسة هذه الأساليب كثيرًا قدر الإمكان إلى أن تجد الطلب مهمة ليست سيئة. وعلى أية حال قد يكون الطلب أسهل الطرق وأكثرها مباشرة للحصول على ما تريد. وهذا لا يعنى أن بقية هذا الكتاب قد ذهبت سدى؛ لأنك ستحتاج إلى استخدام معظم المهارات، والخطط، والأساليب، والإستراتيجيات، والحيل المذكورة فى الكتاب. لكن القدرة على الطلب بشكل مباشر ستضيف بالتأكيد مهارة أخرى إلى مهاراتك.

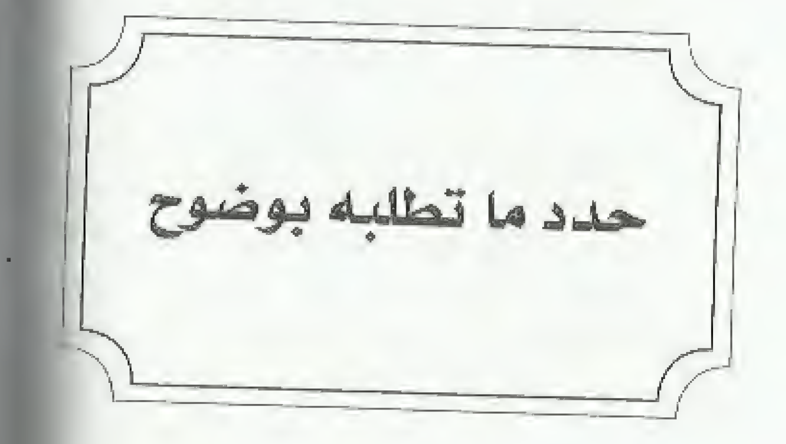
إذن ها قد وصلنا لهذه المهارة.

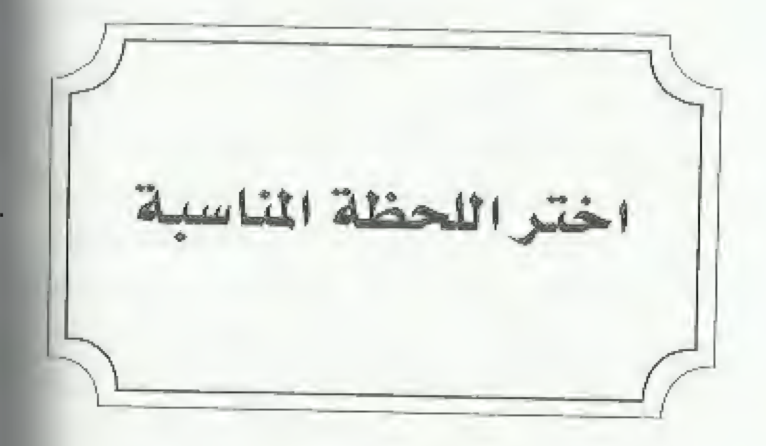
كيف تحصل على ما تريد دون أن تضطر للطلب مرتين؟

بالتأكيد هناك طلبات تكون مباشرة مثل: هل يمكننى أخذ يوم إجازة للسفر لحضور زفاف عائلى؟ أو هل يمكننى زيادة السحب على المكشوف؟ هل ستخرج معى؟ لكن غالبًا ما تكون هناك أجندة أكثر تعقيدًا. افترض أنك تريد إنقاص وزنك وطلبت من شريكة حياتك المساعدة. كيف تكون هذه المساعدة؟ أترغب فى أن توبخك فى كل مرة تنظر فيها إلى علبة البسكويت؟ أم ترغب فى أن توافق على الامتناع عن طهى أطعمة محددة؟ أم ترغب فى أن تتبع حمية غذائية مثلك؟ عليك أن تعلم أولاً ما الذى تطلبه، وإلا فكيف سيعلم الشخص ما إذا كان عليه أن يوافق أم لا؟

إليك مثالاً آخر. افترض أنك تريد من مديرك أن يمنحك مزيدًا من المسئوليات، وذهبت لتطلب منه ذلك. فقال لك ما المسئوليات التى تريدها؟ ومتى ترغب فى البدء؟ وهل ستحتاج إلى دعم إضافى؟ وهل أنت مستعد للعمل لساعات أطول؟ وإذا كان الجواب على طلبك هو الرفض، فهل سترضى بذلك، أم ستطلب منه إعادة النظر إذا التحقت بدورة مسائية لصقل مهاراتك، أو إذا حصلت على مزيد من الخبرة على مدار الأشهر القادمة، أو إذا ما كان عليك الانتظار حتى ينتقل شخص ما من الإدارة لتحل محله؟

لا تبدأ المحادثة إلا بعد أن تفكر فى كل الاحتمالات، وتحدد فى ذهنك ما تريد أن تطلبه بالضبط، لأنك إن لم تعرف ما الذى تريد أن تطلبه بالضبط، فلن يعرفوه. فإذا كان هؤلاء الأشخاص ليسوا متأكدين بالضبط مما هم بصدد الموافقة عليه... فمن الأسهل بالنسبة لهم أن يرفضوا ببساطة.



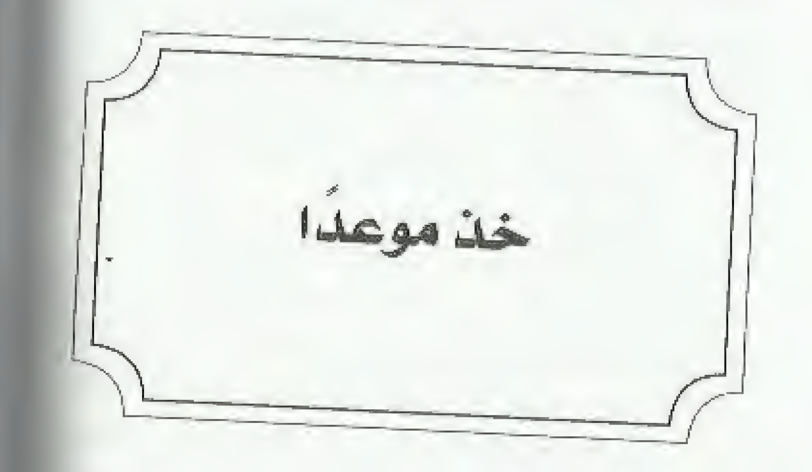


اختر اللحظة المناسبة

فى الليلة البارحة كنت أحاول طهى الطعام للأسرة، ونفد الوقود ومن ثم لم يعمل الموقد الكبير[١٢] الذى يعمل بالطاقة، واضطررت إلى استخدام الموقد الكهربائى الصغير الضعيف الذى يستخدم فى الطوارئ والذى لا يسعف بشكل كامل مطلقًا. وكان لزامًا علىَّ أن أعمل حتى ساعة متأخرة (فى كتابة هذا الكتاب)، ومن ثم كنت فى ضيق من الوقت. وفى أية لحظات فراغ كنت أستطيع الحصول عليها كنت أعد صندوق الغداء الخاص بابنى الصغير ليأخذه معه إلى المدرسة فى الصباح، وكنت أقوم أيضًا بتغيير أغطية المفروشات. كما كنت أحاول أن أجعل القطة الشرسة تبتلع حبة دواء، وهى اللحظة نفسها التى قرر فيها ابنى الأكبر أن يسألنى إذا ما كان ممكنًا أن يصنع بعض الكعك. خمن ماذا قلت له؟ (لكن من فضلك دعك من الألفاظ التى تمتمت بها فى هذه اللحظة).

إذا أردت من شخص أن يوافق على طلبك، فاطلب منه فى وقت يشعر فيه بالبهجة والسعادة، والاسترخاء، وفى حالة من الفرحة الغامرة والتصالح والتوحد مع العالم. وإن لم تجد الشخص فى هذه الحالة المزاجية، فانتظر على الأقل حتى يصبح مبتهجًا وليس فى عجلة من أمره. قد يبدو اختيار اللحظة المناسبة تفصيلة بسيطة، لكن الخطأ فى اختيار تلك اللحظة يعد بالفعل من أكبر الأسباب التى تدفع الناس لقول لا.

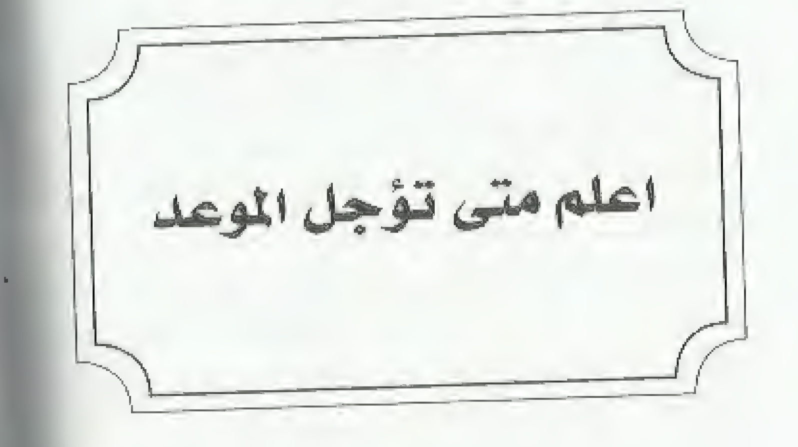
١٢ نعم، أنا من الأشخاص الذين يمتلكون موقدًا يعمل بالطاقة، ولدىّ قطة ترقد أمامه أيضًا (فيما عدا عندما يكون الجو باردًا لأن الوقود يكون قد نفد)



أحيانًا تدرك أنك ستحصل على ما تريد إذا تواصلت مع شخص ما وهو فى حالة مزاجية مناسبة. وقد يكون هذا الأمر مجرد خطوة صغيرة (رغم كونها مهمة) نحو هدفك النهائى. قد يفلح اقتناص لحظة مناسبة للتحدث مع الشخص مع بعض الأشخاص، لكن هناك أشخاصًا آخرين مشغولين دومًا، وقد تميل للشعور بأنك لم تحصل على انتباههم الكامل. أو قد يكون التحدث إلى هذا الشخص مرحلة ضرورية فى خطتك، أو لعلها نقطة محورية، ويكون مهمًّا بالنسبة لك مناقشة ما تريده بالتفصيل. فقد تكون بحاجة لإقناع خطيبتك بأن الوقت قد حان لتصبحا أسرة واحدة، أو إقناع مديرك بإجراء مقابلة معك للتأهل للمنصب الجديد.

وفى هذه الحالة يكون من الضرورى الحصول على الانتباه الكامل لهؤلاء الأشخاص لعدة دقائق على الأقل. ولن يجديك نفعًا إن كان لزامًا على الشخص المسئول أن ينطلق ويمضى فى سبيله تاركًا إياك قبل أن تفرغ من طلبك، ومن ثم فإن الحل الواضح لهذه المشكلة هو أخذ موعد. فلا تهدف فقط إلى اقتناص فرصة للتحدث إلى مديرك فى يوم هادئ، بل حدد موعدًا. وإذا أراد المدير معرفة السبب، فقل له إنك ترغب فى التحدث عن عملك أو عن أدائك.

وفى حالة التحدث مع شريك الحياة، إذا كانت الحياة فى المنزل صاخبة، يمكن الترتيب للخروج فى نزهة أو لتناول وجبة معًا لوقت كاف. ويمكنك دعوة أحد الجيران أو الأصدقاء لتناول الشاى أو دعوته لتناول مشروب بالخارج. وسواء كان اللقاء عبارة عن اجتماع رسمى أو تجمع ودى، يجب تخصيص وقت بعيدًا عن عوامل التشتيت كى يمكنك التركيز على ما ستطلبه من هذا الشخص.



اعلم متى تؤجل الموعد

هذا أمر ترغب فيه حقًا ومهم بالنسبة لك. ورغم ذلك، أحيانًا تدرك قبل الذهاب إلى الاجتماع أنك لست مستعدًا جيدًا فى واقع الأمر. ربما كنت على وشك الاستعداد ثم اعترضت سبيلك إحدى الأزمات. أو ربما تكون قد اكتشفت بعض الحقائق الضرورية فى اللحظة الأخيرة السابقة للموعد.

وبغض النظر عن السبب، فمن المفترض الآن أن تقابل مديرك أو مدير مدرسة ابنك، أو والدتك، أو مدير البنك، أو جارك، أو أى شخص آخر فى غضون ساعات قليلة، وأدركت أنك غير مستعد. وقد يطرح هؤلاء الأشخاص بعض الأسئلة، أو يثيرون بعض القضايا التى لا تملك إجابات مفحمة لها. فماذا تفعل؟

يجب أن تؤجل الموعد. قم بتغيير موعد الاجتماع، أو اسأل الشخص عما إذا كان من الممكن إجراء هذا الحديث فى الأسبوع القادم. أعلم جيدًا أنك لا ترغب فى إرباك الآخرين، ولا تريد أن تنتظر. لكن ماذا عساك أن تفعل؟ فأنت لا تحصل سوى على فرصة واحدة فى المحاولة الأولى - وسيكون من الأصعب دائمًا أن تضطر إلى العودة من جديد وإعادة تقديم الطلب مرة أخرى لأنك لم تكن مستعدًا فى المرة الأولى.

وستجد أن الأمر يستحق الانتظار لبضعة أيام أخرى عندما تعلم أن بإمكانك القيام بكل ما عليك من مهام تحضيرية على نحو جيد قبل الذهاب للموعد التالى، وأنك بهذه الطريقة سوف تدهش الشخص بأسلوبك المقنع والجذاب الذى لن يستطيع رفضه، وهذه النتيجة فى حد ذاتها تستحق الانتظار.

سبت، وستكون والدتك مستعدة لمجالسة الأطفال بين الحين والآخر إن اضطر إلى عدم المجيء فى أحد الأسابيع بين الحين والآخر.

وقد يحبك شريك حياتك كما أنت، لكن قد يدرك الحكمة فى دعمك فى اتباع الحمية الغذائية إذا وضحت له أنك ستشعرين بمزيد من الثقة، وسيكون من السهل قضاء وقت أكبر برفقته إن لم تريه يتناول الوجبات السريعة والكعك المحلى بنهم، وستكونين قادرة على الخروج معه للسير لمسافات طويلة كما يحب إذا قللت من وزنك وزادت لياقتك.

كذلك يحتاج مديرك للاستماع للأسباب التى تؤهلك للحصول على زيادة فى الأجر، مثل تحقيق نتائج أكثر من المتوقعة مرة أخرى، أو التمكن الكامل من البرمجيات المهمة التى كنت لا تستطيع استخدامها فى السابق بالإضافة إلى اضطلاعك بمسئوليات إضافية.

والآن عند طلب أى شيء من شخص ما، احرص على ذكر ثلاثة أسباب واضحة تدفع هذا الشخص إلى الموافقة على طلبك، ومن ثم لا يتشكك هذا الشخص فى الفوائد التى ستعود عليه من وراء موافقته على طلبك.



التزم بالنص

حسنًا، لقد تأكدت من أنك تعرف بالضبط ما الذى ستطلبه من الشخص، لكن عليك أيضًا أن تعرف لماذا يجب أن يعطيك هذا الشخص إياه، ومن ثم فعليك الآن أن تحفظ ثلاثة أسباب رئيسية تدفعه إلى الموافقة.

والأمر هنا يختلف عن الأسباب الثلاثة التى تبرر رغبتك فى الشيء، فالشخص الذى من المحتمل أن يوافق على مجالسة أطفالك فى غيابك لن يهتم بتعلمك اللغة الإيطالية، أو بمعرفة الوظيفة التى تأمل فى الحصول عليها نتيجة لذلك، بل سيقتنع نظرًا لأسباب أخرى، كأن تصبح مدينًا له بمعروف كبير، وتقوم بجز حشائش حديقته كل يوم



تمرن على الطلب

أخمن أنك أثناء قراءة هذا الكتاب قد لا تكون مرتاحًا تمامًا لفكرة طلب أشياء مهمة. لكن إذا كنت قد اتبعت التعليمات المذكورة فى هذا الكتاب، فقد منحت نفسك أفضل فرصة ممكنة، وأقنعت الشخص الآخر بالموافقة، وسهلت عليه ذلك قدر المستطاع، وكل ما تحتاج إليه الآن هو مزيد من الثقة بالنفس.

وتأتى الثقة من المعرفة الدقيقة لما ستفعله. ولذلك عليك التمرن ثم التمرن، ثم التمرن على ما ستقوله قبل الذهاب للمقابلة. تمرن أمام المرآة أو مع أحد الأصدقاء إذا كان بإمكانك ذلك، واستمر فى

التمرن إلى أن تشعر بالثقة فيما تقول، وتصبح العبارات أو الأرقام الصحيحة تلقائية وسهلة على لسانك.

لا تحاول حفظ ما ستقوله كلمة بكلمة لأن هذا سيبدو مفتعلاً ولن تشعر بالارتياح. ربما يمكنك حفظ الكلمات الغريبة. ولكن فيما عدا ذلك فإن جوهر الموضوع هو الأهم، والكلمات الفعلية سوف تأتى بطريقة طبيعية. وسواء كنت عصبيًا، أو متوترًا، أو قلقًا، أو تحت ضغط لن يمكنك نسيان ذكر الأمور المهمة التى يمكن أن تشكل فارقًا فى القرار النهائى للشخص. ومن ثم عليك التدرب إلى أن تعلم أن بإمكانك القيام بما يلى:

- تذكر كل ما عليك قوله حتى تحت الضغط.
- تذكر النقاط الثلاث الرئيسية.
- تذكر عبارات محددة تعتقد أنها ستدعم موقفك.
- تذكر الحقائق والأرقام الضرورية التى قد تحتاج إليها.

اعلم أن هذه هى اللحظة التى عملت لأجلها لأيام، وأسابيع، وربما شهور، ولا يمكن أن تفسدها بالارتباك ونسيان ما عليك قوله عند مقابلة الشخص المقصود.

حقًّا، لقد تدربت على ما سوف تقول، لكن ماذا عن الشخص الآخر؟ ماذا سيقول؟ وكيف يمكنك أن تقول إنك تمرنت على ما ستقول دون أن تعرف كيف سيكون رد فعل الشخص؟ حسنًا، أنت لم تفعل ذلك بالطبع. لقد تمرنت على المناورة الافتتاحية وتدربت على كيفية عرض طلبك، لكن بمجرد أن يجيب الشخص على طلبك، ستكون بلا دليل. فلن تكون لديك أية فكرة عما ستقول وستكون غير مستعد بالمرة، وإذا كان ما تطلبه شيئًا كبيرًا، فمن الصعب أن يوافق الشخص عليه مباشرة، أليس كذلك؟ بل سيريد أن يتحدث عن الأمر، ويطرح بعض الأسئلة، ويقترح بعض البدائل، أو أى شيء آخر.

حسنًا، ليس هذا الوضع بالضبط. صحيح أنك لا تعلم بالضبط ما الذى سيقوله الشخص، لكن لديك فكرة جيدة عن الخيارات المتاحة. وعمومًا فقد فكرت فى الأسباب التى قد تدفعه للرفض، وفى الأمور التى قد تساعده على الموافقة. ومن ثم إذا لم يوافق الشخص مباشرةً على طلبك، فمن المؤكد أنه سيأتى بأحد الاعتراضات التى فكرت فيها بالفعل.

ومن ثم يمكنك الاستعداد لهذا أيضًا من خلال التمرن على الحجج المضادة التى جهزتها لدحض اعتراضاته، إلى أن تصبح متمكنًا منها بدرجة تمكِّنك نفسها من عرض طلبك المبدئى. وبمجرد أن تنتهى من التفكير فى كل الخيارات، ستجد أنك قد تمرنت على ما ستقول وعلى ما سيقوله الشخص أيضًا، كم كان تصرفًا حكيمًا من جانبك!





لا تسهب فى الحديث عن الموضوع

لقد حققت هدفك أخيرًا ووصلت إلى الاجتماع المهم؛ وها أنت جالس أمام مديرك - أو غيره - وتطلب ما تريد، وتوضح طلبك وتبين النقاط الثلاث الرئيسية، وتعرض له الأسباب التى تدفعه للموافقة.

عندما تصل إلى نهاية كلامك المنمق الذى تدربت عليه، يجب أن تصمت، فعند تلك اللحظة يكون الشخص بصدد التفكير فيما قلت؛ فهو لا يستجيب على الفور. ولكنك فى تلك الأثناء تعمد إلى استغلال فترة الصمت تلك لتضيف فكرة أخرى، ثم أخرى، ثم أخرى... توقف! اهدأ، فبمجرد أن تقول كل ما تحتاج إلى قوله، عليك أن تصمت، وتنتظر حتى يأخذ الشخص الآخر دوره فى الحديث. فالمسئولية تقع على كاهل هذا الشخص، وإذا كان لا يشعر بالارتياح، يجب ألا تشعر أنت بذلك.

فعندما تبدأ فى التحدث مرة أخرى فإنك على الأقل تقاطع حبل أفكار الشخص أثناء التفكير فى إمكانية الموافقة على طلبك، وهذا سيئ فى حد ذاته. ولكن يمكنك أن تدمر موقفك أكثر، فبالإضافة إلى مضايقة الشخص (تذكر أننا نرغب فى أن يكون فى حالة مزاجية جيدة)، يمكن أن تربكه بمعلومات غير ضرورية إذا استمررت فى الحديث. لقد قضيت كثيرًا من الوقت فى الحرص على التزام الوضوح والإيجاز؛ فلا تخاطر وتتطرق إلى معلومات مربكة ومطولة.

وقد تتورط فى ذلك دون قصد بأن تقول على سبيل المثال: "...كما أن هذا لن يعرض عقد TMK للخطر". آه، عقد (TMK)، لقد نسى المدير هذا الأمر. وها أنت الآن قد ذكرته له، وأصبح المدير غير متأكد من أن هذا الطلب لن يعرض العقد للخطر، فيقول: "إمممم. قد تكون هذه الفكرة غير جيدة على أية حال"... أرأيت؟ لو لم تفتح فمك، لما تورطت فى هذه المشكلة.

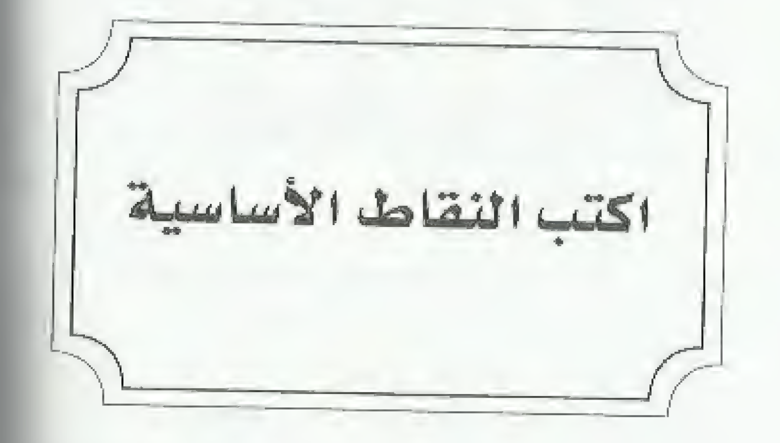
حسنًا، يكفى هذا لن أكثر فى الكلام.

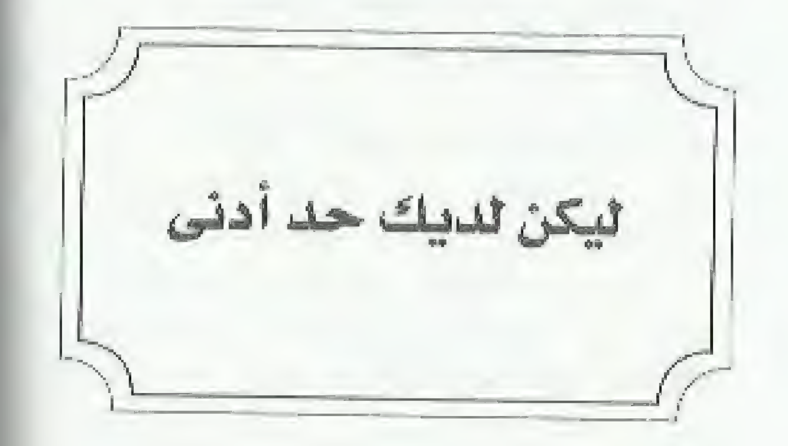
لقد سألت المدير، أو رئيس اللجنة، أو مدير البنك سؤالاً كبيرًا، وسيضطر إلى التفكير فيه، وربما سيتحدث مع أشخاص آخرين بشأن هذا الموضوع، أو حتى يحصل على الموافقة من شخص آخر أعلى منه إداريًا.

وبالطبع لن تكون هناك عندما يحدث ذلك، فما الذى يضمن لك أن هذا الشخص سيعبر بشكل دقيق عن طلبك؟ ماذا لو نسى النقاط المهمة؟ ماذا لو فشل فى ذكر الإحصائيات الضرورية التى تدعم حجتك؟ ماذا لو أخطأ فى الأرقام المعيارية؟ ماذا لو حدث هذا فعلاً؟

هناك حل بسيط لهذه المشكلة يتمثل فى أخذ ملخص مكتوب معك إلى الاجتماع وتسليمه للشخص المعنى. اجعله فى أقل من صفحة، ومزودًا بعناوين وتعداد رقمى وكثير من المساحات الفارغة. وبهذه الطريقة يبدو سهلاً فى قراءته بسرعة أو الحصول على المعلومات الرئيسية فيه بمجرد التصفح. تذكر أن عليك أن تسهل الأمر على الشخص. فلا أحد سيعبأ بقراءة ورقة كاملة تعج بالأسطر المليئة بكلمات كثيرة.

انظر كم يبدو هذا مطمئنًا. فبغض النظر عن الشخص الذى سيتحدث إليه، أو الوقت الذى سيقرر التفكير فى قراره، يمكنك أن تكون واثقًا من أن هذا الشخص لديه كل الحقائق والحجج التى قد يحتاج إلى عرضها، والتى تعلم أنها دقيقة لأنك أنت من قمت بتزويده بها.





ليكن لديك حد أدنى

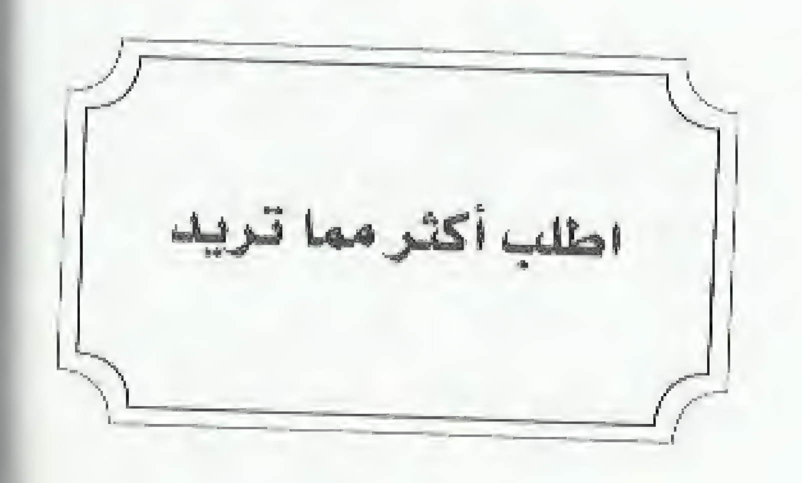
بالطبع قد لا تحصل على إجابة مباشرة بمجرد التقدم بالطلب، بل قد تحصل على إجابة مشروطة، وهذا يعني أنك ستضطر للتفاوض، وعندما تنتهي من التفاوض، يجب أن تحصل على شيء قيم.

ماذا سيكون هذا الشيء بالضبط؟

عليك أن تعرف إجابة هذا السؤال؛ لأنك إن لم تفعل فقد تجد أنك وافقت على شيء ليس له نفع بالنسبة لك. وقبل أن تبدأ، يجب أن تعلم ما هو أقل شيء يمكن أن ترضى به. وإن لم تعلم ذلك من البداية، فسوف تكون في مشكلة حقيقية سواء كنت تحاول شراء منزل أو الحصول على زيادة في الأجر، أو طلب قرض، أو تشييد أحد المباني.

وفي الغالب لا يكون الأمر واضحًا. أحيانًا تكون هذه الأمور مباشرة وتتطلب إما الموافقة أو الرفض - مثل المبلغ الذي يمكنك دفعه لشراء إحدى السيارات - لكن هناك حالات كثيرة تكون بها الكثير من المتغيرات، فقد تقبل زيادة أقل في الأجر إذا تلقيت وعدًا بزيادة أخرى في العام المقبل. ومن ثم يعتمد الأمر هنا على قدر الزيادة، وموعد حلول العام القادم، وما إذا كانت هناك مزايا إضافية للدخل تصاحب هذه الزيادة. أرأيت؟ من الممكن أن تتداخل كل هذه الأمور معًا.

وإذا لم يقدم الشخص موافقة صريحة على طلبك، يجب أن تكون جاهزًا لمناقشة تلك الأمور، واضعًا في اعتبارك أنك لن تقع في فخ مناقشة صفقة لا تستحق؛ لأنك وضعت في بالك حدًّا أدنى.



اطلب أكثر مما تريد

بعض الناس سيحاولون أن يغلبوك وأنت تعلم ذلك، ففي فيلم *Life of Brian* لفريق "مونتي بايثون"، كان "براين" يحاول بشكل هستيري شراء شيء ما من محل في السوق قبل أن يلحق به مطاردوه. لقد حاول إعطاء المال إلى صاحب المحل لكنه رفض التعامل معه إلا بعد المساومة على السعر. وأحيانًا يكون هناك سبب وجيه للتفاوض للتقليل مما تريد، لكن كثيرًا من الناس لن يحتاجوا حتى إلى سبب للقيام بذلك.

لذا ابدأ بطلب أكثر مما تريد، وعندما يفاوضك الناس على أقل مما تريد، ستحصل في النهاية على ما طمحت إليه في سرك. هناك أشخاص آخرون قد ينزعجون من قدر ما تطلب، وعندما تقلل قدر ما تطلب فسوف يقدرون التخفيض الذي قدمته وسيكون الرقم النهائي غير محبط. افترضي أنك ترغبين في أن تعتني أختك بأطفالك يومين في الأسبوع بعد مجيئهم من المدرسة ولمدة ساعة حتى تعودي من عملك. اسأليها إذا ما كان بإمكانها القيام بذلك لمدة ثلاثة أيام في الأسبوع. وأثناء تفكيرها في الموضوع أخبريها بأنك تعرفين أن هذه الفترة أكبر مما يمكنها القيام به، فربما تستطيع القيام بذلك ليومين فقط في الأسبوع. وهكذا سيبدو الاضطلاع بهذه المهمة ليومين في الأسبوع أيسر كثيرًا عن ذي قبل عندما فكرت فيه في ضوء الأيام الثلاثة، ومن المحتمل أن ترى أختك هذا الطلب معقولاً.

أنا لا أطلب منك أن تكوني استغلالية؛ فالاستغلال ليس طريقًا جيدًا أبدًا، بل أفترض هنا أن الاعتناء بأطفالك ثلاثة أيام سيكون أفضل، لكن كما ترين، فإن طلب الاعتناء بأطفالك ليومين في الأسبوع هو القدر المعقول الذي يمكنك طلبه من أختك. لا تطلب من شخص شيئًا أكثر مما تستطيع أنت نفسك القبول به – بل اطلب أكثر مما تتوقع أو تطمع في الحصول عليه.

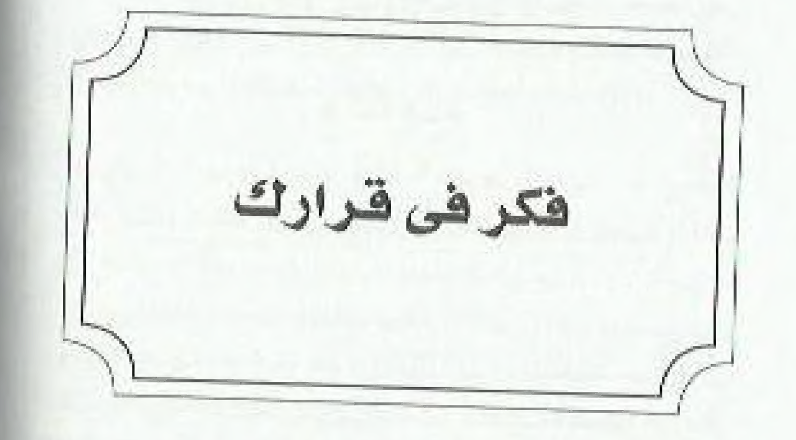
لا تطلق تهديدات جوفاء

لا تتفوه بتهديدات جوفاء أو بأى نوع آخر من التهديدات، فهذا أمر غير مستحب. ولكن من أجل مصلحتك، إياك أن تتفوه، أو تلمح، أو تهدد الشخص الآخر في حالة عدم موافقته على طلبك بأنك ستترك وظيفتك، أو بأنك لن تساعده مرة أخرى، أو بأنك ستنهى صداقتك به، أو بأنك لن تتحدث معه في الملعب - فهذا أمر طفولى، ليس هذا فحسب بل يؤتى بنتائج عكسية أيضًا.

وأحد أسباب ضرر التهديد هو إمكانية أن يطلب منك الشخص تنفيذ تهديدك. فسوف تشعر بالغضب والظلم إذا قال لك المدير: "حسنًا، عليك أن تجد وظيفة أخرى". والآن أصبح أمامك خياران: إما أن تفعل ذلك، أو تظل في وظيفتك وتهدر ماء وجهك. وليس هذا فقط، فإنك إن ظللت في وظيفتك، فسوف يعلم المدير أنه بإمكانه قول لا لك دون التعرض لعقوبة.

علاوة على ذلك، فالتهديدات تخلف شعورًا سلبيًا، ومن المحتمل أن يرفض هذا الشخص طلبك في المرة القادمة التي تحتاج إليه فيها إذا انزعج من تهديدك له في هذه المرة. فجارتك لن تجالس أطفالك بعد ذلك مطلقًا، ولن تفكر والدتك في قرار الانتقال من المنزل، وغيرها من الأمور الأخرى التي قد تحتاج إليها من هؤلاء الأشخاص في المستقبل... لأنك ارتكبت خطأ فادحًا الآن.

افترض أن التهديد لم يكن أجوف؟ افترض أنك ستترك الوظيفة فعلاً إن لم يعطك المدير زيادة في الأجر. إياك أن تخبره بذلك، وإلا فسيبدو الأمر محاولة ابتزاز بغض النظر عن أسلوب تعبيرك. اعرض طلبك وحسب، وعندما يرفض المدير، اذهب واحصل على وظيفة جديدة، وعندما تقدم إخطارًا لترك الوظيفة، يمكنك أن تفسر بطريقة مهذبة - يشوبها الأسف - أنك كنت مضطرًا للانتقال إلى وظيفة ذات مستقبل أفضل. وإذا كانت خسارتك ستجعل المدير يغير من رأيه، فقد يقدم لك عرضًا لتبقى في الشركة، وإن لم يفعل المدير ذلك، فسيكون التهديد لم يحقق أثره (كما لن تحصل على تزكية ومدح من رؤسائك في هذا العمل).



لقد سارت المفاوضات على ما يرام إلى حد ما. صحيح أن الشخص الآخر لم يوافق على كل شىء، لكنه عرض عليك حلا وسطا، فسوف تقرضك والدتك نصف المبلغ، وسوف يعطيك المدير زيادة فى الراتب أقل مما تريد، لكنه سيعطيك مزايا إضافية أخرى، وسوف تعتنى أختك بأطفالك كل أسبوعين، ولن يخرج شريك حياتك معك، لكن سيقضى معك مزيدًا من الوقت، وسيقبل الجار عرضك، لكنه لن يقوم بتصليحات سقف المنزل.

هل العرض يستحق؟ قد يكون من الصعب قول ذلك، ولا تقل ذلك فى أية حالة، ولا تتعجل فى اتخاذ قرار حتى لو كان الشخص الآخر يحاول الضغط عليك لفعل ذلك. اعلم أن هذا الأمر مهم، فلا يعقل أن تقضى كل هذا الوقت فى التخطيط، ثم تندفع وتصدر قرارًا لا يعدو كونه تخمينًا فى حقيقة الأمر. فماذا لو اتضح أن هذا القرار ما هو إلا قرار خاطئ؟

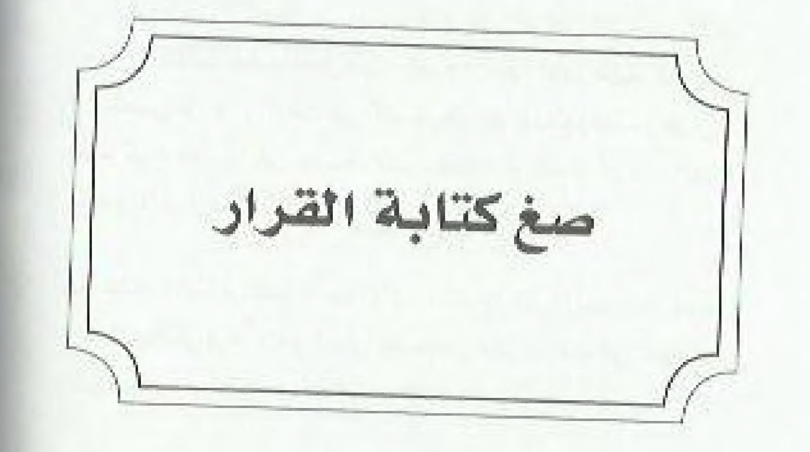
من حقك دائمًا أن تقول: "هذا رأى/مقترح/فكرة/نصيحة/عرض مثير، سأفكر فيه"، ثم اسأل الشخص متى يرغب فى الحصول على جواب، أو اقترح موعدًا بنفسك.

وهكذا يصبح لديك وقت ليس فقط للتفكير، بل لجمع معلومات إضافية تساعدك فى اتخاذ القرار إن لزم الأمر، ومن ثم يمكن استخدام الوقت فى حساب أدق لتكاليف تصليح سقف المنزل، ولمعرفة إذا كان بإمكان أختك مجالسة أطفالك كل أسبوعين، ولمعرفة إذا ما كان هناك سبيل لتقليل الميزانية، وتحليل المال الذى يمكن أن توفره من خلال العمل فى المنزل أو استخدام سيارة الشركة. وبمجرد أن تصبح كل هذه الحقائق بين يديك، ستكون قادرًا للعودة إلى الشخص بقرار واضح تعلم أنه القرار الصائب.

رائع! لقد وافق! هنيئًا. الآن دعنا نحافظ على هدوئنا ونفكر فى الأمر للحظة. هل وافق الشخص دون تحفظات أم كانت هناك شروط؟ هل اتفق معك على موعد التنفيذ؟ من منكما سيقوم بمراجعة الأمر مع "مات"؟ هل سيكون من المناسب بالنسبة لك الذهاب فى رحلة فى مارس؟

وإذا كنت متأكدًا من معرفتك لإجابات كل هذه الأسئلة، فهل أنت متأكد أيضًا من معرفة الشخص الآخر لها، وأن كلًّا منكما سيظل متذكرًا الصيغة التى تم الاتفاق عليها فى الأسبوع بعد القادم؟ لا، لا يمكنك أن تكون متأكدًا من ذلك، إلا إذا قمت بكتابة القرار بالطبع.

إذا كانت هناك كثير من التفاصيل اللازم تناولها، يجب أن تأخذ معك دفترًا فى الاجتماع. وسواء فعلت ذلك أم لم تفعل، إذا كان هناك خطر طفيف يتمثل فى إمكانية أن يغير الشخص رأيه، أو يحاول تعديل الشروط، أو يخطئ فى تذكر التفاصيل الصغيرة، فسيكون عليك أن تكتب كل ذلك فيما بعد، وإذا كان هذا اجتماع عمل من نوع ما، فسيبدو ذلك طبيعيًا تمامًا بما يمكنك من الجلوس وتدوين كل ما يدور ثم تلصق عليه ملحوظة تقول إنه بدا من الحكمة كتابة ما تم التوصل إليه. وإذا بدا ذلك رسميًا أكثر من اللازم، يظل بإمكانك أن تترك ملحوظة لجارك، أو تبعث بريدًا إلكترونيًا لوالدتك تقول فيه: "شكرًا جزيلاً على الموافقة على الاعتناء بالمنزل فى غيابنا. إليك التواريخ مرة أخرى، وإنه لأمر مريح معرفة أنك ستقومين بالاعتناء بالحديقة أثناء غيابنا". وإذا كانت الأم لا تتذكر أنها وافقت على إزالة الحشائش الضارة من الحديقة، فسيمكنها قول ذلك.



كن مستعدًا لأن تكون حاسمًا

لقد أبليت بلاءً حسنًا من خلال التخطيط والإعداد وصولاً إلى هذه المرحلة. لكن ماذا لو رفض الشخص طلبك؟ إذا كنت فعلت كل ما عليك على نحو جيد، فلن يحدث ذلك عادة، لكن حتمًا ستمر بأوقات لن تحصل فيها على ما خططت لتحقيقه.

أحيانًا لا يكون بإمكانك القيام بالكثير سوى وضع خطة بديلة وتنفيذها. فإذا دفع أحد الأشخاص ثمنًا أعلى فى المنزل الذى كنت تريده، أو حصل زميلك على الترقية وأصبح أعلى منك درجة، فلم يعد بوسعك الكثير لتفعله. ولكن على الجانب الآخر، لا تزال هناك منازل ووظائف أخرى. وبدلاً من التخلى عن الموضوع برمته، يمكنك البدء فى التخطيط للفرصة التالية.

هذا ما يفعله معظم الأشخاص الناجحين. إنهم يفكرون جيدًا فى الأمور التى سارت على نحو خاطئ فى هذه المرة ليفهموها جيدًا وينطلقوا سريعًا إلى التحدى التالى. وأحيانًا قد يتضمن ذلك اتخاذ قرارات خطيرة، ومن ثم يجب أن تكون مستعدًا لذلك. ربما لن تجد منزلاً يناسب متطلباتك، ويكون لزامًا عليك تحديد التسوية التى ستقبل بها. وربما لن يمنحك مديرك الترقية مطلقًا وتكون فى حاجة إلى البحث عن وظيفة أخرى. وربما يكون الأمر غير ذلك، لكنك مضطر إلى مواجهة الواقع وقبول القرار.

وهنا يكمن الخطأ الذى يقع فيه الأشخاص الذين ينتظرون أن تهبط عليهم الحلول من السماء، حيث ينظرون لأنفسهم على أنهم أشخاص غير محظوظين. بينما يبدأ الأشخاص الطموحون فى تنفيذ الخطة البديلة ويحصلون على ما يريدون عاجلاً أو آجلاً دون الحاجة إلى الحظ.

لذلك عد إلى البداية (ولا تقلق، فكثير من الأعمال الشاقة المملة قد تم إنجازها بالفعل)، وحدد الأمور التى تحتاج إلى القيام بها على نحو مختلف. وإذا ما كان ذلك سيتضمن القيام بتغييرات كبيرة أم لا، وإذا كان يتضمن تغييرات كبيرة، فعليك التفكير فيها مليًا – لا تسلم إخطار ترك الوظيفة فى لحظة غضب – وكن مستعدًا للمحاولة مرة أخرى، أو احسم أمر المضى فى اتجاه آخر.

لا تستسلم

قد لا ترغب في التوصل إلى حل وسط، أو لا ترى حاجة إلى ذلك، وربما لا يكمن الحل في الاستمرار في الوظيفة، أو الحياة الزوجية، أو الانتقال من المنزل أو الاستمتاع بالوزن الزائد. فربما لا تزال راغبًا فيما رغبته في البداية، وتكون تلك الأمور أبعد ما يكون عن الحلول.

حسنًا، عليك إذن الالتزام بالخطة الأصلية. هذا صحيح - فأحيانًا لا تكون التغييرات الكبيرة هي الحل، وأحيانًا يكون كل ما تحتاج إليه هو المثابرة والاستمرار في المحاولة. لقد حاولت مرات كثيرة أعجز عن حصرها الإقلاع عن التدخين، ولكن باءت كل المحاولات بالفشل، لكنني نجحت في النهاية. وماذا لو كنت قد أقلعت عن محاولة الإقلاع عن التدخين؟ بعيدًا عن المفارقة البارزة في العبارة، كنت سأستمر في التدخين حتى الآن. وحقيقة أنني لست مدخنًا الآن توضح أن المثابرة ليست عبثًا.

قد تكون لم تحصل على الترقية في هذه المرة، لكن المرشح الآخر قد ترقي، وربما ستكون المرشح التالي في المرة القادمة. وفي هذه الأثناء يمكنك العمل على أن تجعل نفسك مرشحًا أكثر قوة وملاءمة للترقية.

إذن، لن يهتم أحد بالأطفال أثناء ذهابك لحضور دروس اللغة الإيطالية؟ حسنًا، عما قريب سيتم عقد دورة جديدة وسيكون موعدها في وقت مناسب أكثر بالنسبة لك. أو قد تجدين أمًّا في المدرسة قد تقبل مجالسة أطفالك نظير قيامك بمجالسة أطفالها في كل أسبوع. أو قد يتمكن زوجك من المجيء إلى المنزل مبكرًا يوم الخميس.

لذا إياك أن تقلع عن المحاولة [1]. ضع خططًا باعثة على التحدي وواقعية في الوقت نفسه واعمل على تنفيذها. ولا تعتمد على الحظ في أية مهمة تقوم بها. فعلى أية حال، إذا قمت بعملك بإتقان، فلن تحتاج إلى الحظ.

[1] ما عدا طبعًا محاولة الإقلاع عن التدخين.